Mục lục

Lời nói đầu

Không phải là quá khó để tìm ra "bí quyết" của thành công. Bạn càng giỏi giao tiếp với mọi người thì cuộc sống của bạn càng dễ chịu.

Lần đầu tiên tôi phát hiện ra những bí quyết để hoà hợp với mọi người khi đang làm nghề nhiếp ảnh thời trang và quảng cáo. Cho dù là chụp ảnh một người mẫu cho tạp chí *Vogue* hay 400 người trên boong tàu để quảng cáo cho chiếc tàu du lịch biển của Na Uy, tôi đều thấy rõ sự thành công của nhiếp ảnh có liên quan với con người hơn là với chiếc máy ảnh. Hơn nữa, việc chụp ảnh diễn ra trong sảnh khách sạn Ritz ở San Francisco hay tại một túp lều xiêu vẹo trên sườn núi châu Phi đều không quan trọng: những nguyên tắc của việc thiết lập quan hệ là như nhau.

Từ trước tới nay, tôi có thể hoà hợp được với mọi người rất dễ dàng. Đó có phải là năng khiếu không? Liệu có khả năng thiên phú dễ hoà đồng với mọi người hay đó chỉ là điều ta có thể học dần? Và nếu đó là thứ có thể học được thì liệu có dạy được nó cho người khác không? Tôi quyết định đi tìm câu trả lời.

Từ kinh nghiệm 25 năm làm nghề chụp ảnh cho các tạp chí trên khắp thế giới, tôi biết rằng thái độ và ngôn ngữ cơ thể là điều quan trọng nhất để tạo ấn tượng hình ảnh có sức thuyết phục – những quảng cáo trên tạp chí chỉ có chưa đến 2 giây để thu hút sự chú ý của độc giả. Tôi cũng nhận thức được rằng ngôn ngữ cơ thể và giọng nói có thể khiến những người hoàn toàn xa lạ cảm thấy thoải mái và sẵn sàng hợp tác. Việc dùng từ ngữ hay cũng có thể khuyến khích người khác biểu lộ tâm trạng và hành động trong hầu như tất cả mọi chủ đề. Nằm lòng những hiểu biết như vậy, tôi quyết định đi sâu nghiên cứu vấn đề này.

Tại sao ta lại dễ dàng thân thiện với một số người này hơn là những người khác? Tại sao ta có thể trò chuyện say sưa với một người vừa mới gặp trong khi người đó lại bị xem là tẻ nhạt và đáng sợ? Rõ ràng là có điều gì đó diễn ra ngoài sự nhận thức có chủ ý của chúng ta, nhưng đó là gì vậy?

Chính trong quá trình tìm kiếm tôi tình cờ đọc được cuốn sách của Tiến sỹ Richard Bandler và John Grinder thuộc Đại học UCLA viết về vấn đề với cái tên dài dòng là Lập trình Ngôn ngữ - Thần kinh học, gọi tắt là NLP. Hai tác giả và đồng nghiệp của họ đã dẫn chứng bằng tài liệu và phân tích cái gọi là "nghệ thuật và khoa học của sự vượt trội cá nhân", trong đó có nhiều điều tôi đã thực hiện theo trực giác của một nhà nhiếp ảnh. Trong nguồn dồi dào những nhận thức mới, họ chỉ ra rằng ai cũng có "giác quan được ưa chuộng nhất". Tìm ra giác quan đó, bạn sẽ có chìa khoá mở cửa tâm hồn và trí tuệ của người khác.

Khi ý tưởng mới trở nên rõ ràng hơn, tôi gác máy ảnh sang một bên và quyết tâm tập trung tìm hiểu nội tâm cũng như vẻ bề ngoài của con người. Mấy năm sau đó, tôi theo học Tiến sỹ Bandler tại London và New York và giành được giấy phép hành nghề Lập trình Ngôn ngữ - Thần kinh học. Tôi đã học *Những mô hình ngôn ngữ quyến rũ* ở Mỹ, Canada và Anh, rồi nghiên cứu sâu về những gì liên quan đến vai trò của bộ não trong mối liên hệ giữa người với người. Tôi đã làm việc với các diễn viên, nghệ sỹ hài, giáo viên sân khấu ở Mỹ và những người kể chuyện ở châu Phi để cải biến những bài luyện, ứng tác thành những bài tập củng cố kỹ năng hội thoại.

Kể từ đó, tôi đã tổ chức những buổi hội thảo và nói chuyện trên khắp thế giới, làm việc với tất cả các nhóm và cá nhân khác nhau, từ những người bán hàng đến giáo viên, từ những người đứng đầu các tổ chức, những người tự vỗ ngực cho mình là hiểu biết, đến những đứa trẻ nhút nhát tới mức người ta nghĩ chúng ngu đần. Và sự việc trở nên rõ ràng: làm cho người khác thích bạn trong vòng 90 giây là một kỹ năng có thể dạy được cho người khác một cách dễ dàng và tự nhiên.

Mọi người cứ luôn bảo tôi rằng: “Nick, vấn đề này hay đấy. Sao anh không viết thành sách?”. Thế là tôi nghe họ, bắt đầu viết. Và đây là cuốn sách.

- N.B.

Cuộc gặp gỡ đầu tiên

Phần một

1. Sức mạnh của con người

Giao tiếp với những người xung quanh có lợi ích vô cùng. Cho dù đó là xin việc, thăng chức, đạt doanh số bán hàng, quyến rũ người khác, kích động khán giả hay qua được vòng xét hỏi của bố mẹ vợ tương lai, nếu người ta thích bạn, người ta sẽ trải thảm chào đón bạn và như vậy, bạn đã gây dựng được mối quan hệ. Những người xung quanh bạn chính là tài sản lớn nhất của bạn. Họ sinh ra bạn; họ cho bạn cái ăn, cái mặc, cung cấp tiền bạc, làm bạn cười, khóc; họ an ủi, giúp bạn hàn gắn vết thương, đầu tư tiền cho bạn, bảo dưỡng ô tô cho bạn và chôn cất bạn. Chúng ta không thể sống thiếu họ. Chúng ta thậm chí không thể chết mà không có họ được.

Giao tiếp là việc tổ tiên chúng ta làm hàng nghìn năm trước khi họ tụ tập lại quanh đống lửa để cùng chia sẻ miếng thịt voi mamut nướng hay khâu cho nhau những kiểu quần áo mới nhất bằng da thú vật. Giao tiếp chính là việc tổ chức những buổi vui chơi tập thể, những cuộc thi đấu golf, hội nghị và khi bán hàng xôn ngay trong sân nhà; giao tiếp làm đậm nét những nghi thức văn hoá từ nghiêm túc nhất đến phù phiếm nhất, từ cưới xin, tang ma đến những hội nghị về Búp bê Barbie và những cuộc thi ăn mì ống.

Ngay cả những nghệ sỹ, những nhà thơ sống khép kín nhất, những người lập dị dành hàng tháng trời ngồi vẽ trong studio hay nhốt mình sáng tác trong phòng biệt lập rốt cuộc cũng luôn hy vọng rằng họ sẽ giao tiếp được với công chúng thông qua những tác phẩm của mình. Và giao tiếp cũng nằm ở ngay chính ba trụ cột của nền dân chủ: chính quyền, tôn giáo và truyền hình. Vâng, truyền hình. Căn cứ vào việc bạn có thể bình luận với bạn bè ở tận Berlin hay Brisbane về bộ phim *Những người bạn* hay *Hồ sơ tuyệt mật,* ta có thể thấy truyền hình giúp người ta giao tiếp trên toàn cầu như thế nào.

Hàng ngàn người có ảnh hưởng đến tất cả mọi mặt của cuộc sống xung quanh ta, dù đó là người đọc dự báo thời tiết trong trường quay truyền hình ở thành phố láng giềng, hay một kỹ thuật viên của công ty điện thoại ở tận đầu bên kia lục địa, hay một người phụ nữ ở

Tobago đang hái những trái xoài mà ta dùng làm món salad hoa quả. Hàng ngày, dù vô tình hay cố ý, chúng ta đã thực hiện vô số những cuộc giao tiếp với con người trên toàn thế giới.

Lợi ích của giao tiếp

Sự phát triển của mỗi cá nhân chúng ta (và sự phát triển của xã hội) là kết quả của sự giao tiếp với đồng loại, dù đó là nhóm chiến binh trẻ lên đường đi săn hay nhóm công nhân vào quán pizza địa phương sau khi kết thúc công việc vào ngày thứ sáu. Là một loài sinh vật, theo bản năng, chúng ta cũng tìm đến với nhau, hình thành nên những nhóm bạn, những tổ chức và cộng đồng. Không có những thứ đó, chúng ta không thể tồn tại.

Giao tiếp và trường thọ

Chất xám của chúng ta biết cách gây dựng mối quan hệ tuyệt vời nhất. Chúng nhận thông tin từ các giác quan, xử lý những thông tin đó bằng việc tạo ra các liên kết. Bộ não thích thú và học hỏi từ những liên kết này. Nó phát triển mạnh mẽ khi đang thiết lập các mối quan hệ.

Con người đều giống nhau. Khoa học đã chứng minh những người hay giao tiếp sống lâu hơn. Trong cuốn sách quý "*Giữ cho bộ não hoạt bát*" (Keep Your Brain Alive), Lawrence Katz và Manning Rubin đã trích dẫn nghiên cứu của Tổ chức McArthur Foundation và Trung tâm nghiên cứu tuổi thọ quốc tế ở New York và Đại học Nam California. Những nghiên cứu này cho thấy những người năng động về mặt xã hội và thể chất thì sống thọ hơn. Điều này không có nghĩa lang thang tụ tập với cùng một nhóm bạn cũ hay tập thể dục mãi trên một chiếc xe đạp mà là đi ra ngoài và kết giao với những người bạn mới.

Khi giao tiếp với thế giới bên ngoài, bạn cũng có những quan hệ mới trong thế giới nội tâm – trong trí óc bạn. Điều này giúp cho bạn trẻ lâu và sáng suốt. Edward M. Hallowell, trong cuốn "*Giao tiếp*" đã viện dẫn nghiên cứu năm 1979 tại Hạt Alameda của Tiến sỹ

Lisa Berkman thuộc Đại học Y khoa Harvard. Tiến sỹ Berkman và các đồng sự đã thận trọng nghiên cứu 7.000 người độ tuổi từ 35 đến 65 trong một khoảng thời gian 9 năm. Họ kết luận rằng những người thiếu quan hệ xã hội và cộng đồng thì dễ chết vì bệnh tật hơn những người có quan hệ rộng gấp 3 lần. Điều này hoàn toàn không liên quan gì đến địa vị kinh tế xã hội hay thói quen ảnh hưởng đến sức khoẻ của họ như hút thuốc, uống rượu, béo phì, và hoạt động thể chất.

Giao tiếp và sự hợp tác

Mọi người xung quanh có thể giúp bạn thực hiện những khát vọng và nhu cầu của mình. Bất cứ điều gì mà bạn mong muốn trên cuộc đời này – tình yêu, công việc lý tưởng, một vé đi xem ở sân vận động Rose – bạn cần một ai đó giúp đỡ. Nếu người ta mến bạn, họ sẽ sẵn sàng dành thời gian và sức lực cho bạn. Và bạn càng có quan hệ tốt với họ bao nhiêu thì bạn càng được giúp đỡ nhiều bấy nhiêu.

Giao tiếp và cảm giác an toàn

Giao tiếp có lợi cho cộng đồng. Xét cho cùng, cộng đồng là tột đỉnh của rất nhiều mối quan hệ tương đồng: tín ngưỡng, thành tựu, giá trị, niềm đam mê và địa lý. Thành Rome đâu chỉ được xây dựng xong trong một ngày, và thành phố Detroit cũng vậy. Ba ngàn năm trước, ở cái nơi mà bây giờ ta gọi là Rome, những người Ấn - Âu tập hợp với nhau để đi săn, để tồn tại và nói chung là để tìm đến với nhau. Ba trăm năm trước, một thương gia người Pháp đã đến nơi đây, xây dựng một bến cảng để buôn bán lông thú; ông ta gây dựng quan hệ và chẳng mấy chốc Detroit ra đời.

Chúng ta cần đến những người xung quanh để được đáp ứng những nhu cầu vật chất cơ bản; một cộng đồng luôn có những lợi ích chung nên chúng ta tìm đến nhau. Một cộng đồng đoàn kết khiến cho các thành viên cảm thấy mạnh mẽ và an toàn. Khi đó, chúng ta có thể tập trung sức lực cho việc phát triển xã hội, văn hoá và tinh thần.

Giao tiếp để được yêu thương

Cuối cùng, chúng ta tìm thấy ở nhau những lợi ích về mặt tinh thần. Chúng ta không phải là hệ thống khép kín và tự điều chỉnh, mà là những mạch mở được điều chỉnh, bị khép vào kỷ luật, được khuyến khích, bị quở trách, được ủng hộ và được công nhận bởi những phản hồi cảm xúc mà chúng ta nhận được từ người khác. Đôi khi, ta gặp một người làm ảnh hưởng đến tình cảm và những nhịp đập sống còn của cơ thể một cách thật dễ chịu mà ta gọi đó là tình yêu. Bằng ngôn ngữ cơ thể, cử chỉ, nét mặt, giọng nói hay chỉ bằng lời lẽ, người khác làm cho những giai đoạn khó khăn trong cuộc sống dễ chịu hơn, những khoảnh khắc tốt đẹp trở nên ngọt ngào hơn.

Chúng ta sử dụng sự tiếp thu cảm xúc từ người khác như dùng không khí để hít thở và lương thực để ăn vậy. Nếu bị tước đi sự giao tiếp thể chất và tinh thần (một vòng tay ôm hôn, một nụ cười) chắc chắn chúng ta sẽ héo tàn và chết như khi thiếu thức ăn vậy. Đó là lý do giải thích cho câu chuyện về những đứa trẻ sống trong trại trẻ mồ côi lớn lên khô cằn, ốm yếu mặc dù được cho ăn cho mặc đầy đủ. Những người mắc bệnh tự kỷ có thể cũng có khao khát được giao tiếp về thể chất và tình cảm với người khác nhưng rồi khao khát đó lại lụi tàn đi do họ bị cản trở bởi thiếu những kỹ năng giao tiếp xã hội. Và chúng ta còn nghe chuyện về những đôi vợ chồng chung sống 50 năm, khi một người qua đời thì chỉ vài tháng hoặc thậm chí chỉ vài tuần sau đó người kia cũng ra đi dù không có bệnh tật gì. Nơi ăn chốn ở chưa phải là tất cả. Chúng ta cần nhau, và chúng ta cần tình yêu.

Giao tiếp trực diện

Internet được xem như một phương tiện tân tiến nhất giúp những người có cùng sở thích xích lại gần nhau. Sự thật là như vậy: nếu bạn đang tìm kiếm những người sưu tập gấu bông ở Toledo hay các đô vật đất sét ở Minsk, hãy

lên mạng. Đối với những người không thể ra khỏi nhà được vì đau ốm hay bị tàn tật, mạng là món quà ban tặng cho họ.

Tuy nhiên, chúng ta phải nhớ rằng dành hàng tiếng đồng hồ ngồi trước màn hình, chu du vào thế giới ảo (cyberspace) là một sự thay thế nghèo nàn cho việc giao tiếp trực diện. Có thể bạn gặp và cảm thấy yêu một ai đó trên diễn đàn mạng (chat room) nhưng liệu bạn có đồng ý kết hôn trước khi gặp gỡ người đó vài lần không?

Bạn cần phải xuất hiện trước mặt người ta, tiếp nhận tất cả những tín hiệu bằng lời và không lời. Không khí tạo ra bởi sự hiện diện thể chất và tinh thần cũng quan trọng như vẻ hấp dẫn bề ngoài vậy, thậm chí còn quan trọng hơn. Chẳng hạn hai người đã tạo bối cảnh giao tiếp như thế nào? Các bạn có thấy thoải mái không? Nhu cầu trò chuyện của các bạn mạnh tới mức nào? Các bạn có tỏ ra cởi mở, thông cảm, dễ gần hay không?

Nếu không đáp ứng được những nhu cầu tình cảm của nhau thì có thể hai người đang đi đến chỗ thất bại. Những điều này chỉ có thể xác định được bằng tiếp xúc trực tiếp. Chỉ khi đó bạn mới biết được bạn có thật sự đang "giao tiếp" hay không.

Tại sao ai cũng thích những người dễ mến?

Nếu người ta mến bạn, cảm thấy thoải mái và dễ chịu khi ở bên bạn, họ sẽ chú ý đến bạn và vui vẻ trải lòng mình ra với bạn.

Sự dễ mến có liên quan đến vẻ ngoài của bạn, đặc biệt việc bạn làm cho người ta cảm thấy thế nào. Người vú nuôi già của tôi, người đã dạy tôi biết yêu con người tha thiết, vẫn hay nói về những người có "tính tình vui vẻ". Bà thường dẫn tôi đi dạo và giúp chúng tôi nhận ra những người tính tình vui vẻ và cả những người có tính hay cáu bẳn. Bà dạy

chúng tôi chọn cách thể hiện mình, và lúc đó chúng tôi đã cười những người bẳn tính vì trông họ nghiêm nghị quá.
Những người dễ mến gửi đi những tín hiệu ồn ào cho thấy họ sẵn sàng giao tiếp; họ để lộ rằng họ đang mở rộng các kênh giao tiếp. Xen vào những tín hiệu đó là bằng chứng của sự tự tin, chân thành và tin cậy. Ở những người dễ mến thoát lên vẻ ngoài ấm áp, dễ chịu, toả ra hào quang mang thông điệp “Tôi sẵn sàng giao tiếp. Tôi thực tình muốn hợp tác”. Họ niềm nở, thân thiện, và họ gây được sự chú ý.

Tại sao lại là 90 giây?

“Thời gian là quý báu”, “Thời gian là tiền bạc”, “Đừng làm mất thời giờ của tôi”. Thời gian đang ngày càng trở thành thứ hàng hoá khan hiếm. Chúng ta tính toán thời gian ta có, bắt thời gian ngừng hoặc chạy chậm lại, rồi hối thúc nó chạy nhanh hơn, mất khái niệm về thời gian hay bóp méo nó; thậm chí chúng ta mua những thiết bị để tiết kiệm thời gian. Tuy nhiên, thời gian là một trong số ít những thứ mà chẳng thể tiết kiệm – cũng như sinh sôi được.

Thời xưa, người ta vốn tôn trọng nhau nhiều hơn, dành nhiều thời gian cho những việc tỉ mẩn như kết bạn và tìm điểm tương giao. Trong cuộc sống hối hả bận rộn của ngày hôm nay, chúng ta vội vàng với vô số hạn định cho công việc đến nỗi mà, thật không may, chúng ta chẳng còn thời gian hoặc không muốn dành thời gian cho việc tìm hiểu nhau kỹ hơn. Chúng ta tìm kiếm quan hệ, đánh giá, suy nghĩ, và quyết định, tất cả chỉ trong có mấy giây đồng hồ thường trước cả khi người kia kịp cất lời. Bạn hay kẻ thù? Chống trả hay bỏ chạy? Vận hội hay hiểm nguy? Quen thuộc hay xa lạ?

Theo bản năng, chúng ta đánh giá, khám phá và suy luận về nhau. Và nếu không biết cách thể hiện những ưu điểm của mình nhanh chóng, chúng ta rất dễ bị người ta lơ đi bằng cả thái độ lịch sự hay bất nhã.

Lý do thứ hai khiến ta nên tạo ra vẻ dễ mến trong chưa đầy 90 giây là cường độ chú ý của con người. Dù bạn có tin hay không nhưng quãng thời gian tập trung chú ý của một người trung bình khoảng 30 giây! Việc tập trung chú ý được so sánh với việc điều khiển cả một đội quân khỉ hoang. Sự chú ý tập trung vào điểm mới lạ - nó muốn được no mắt và thích nhảy từ chỗ này sang chỗ khác, tạo ra những mối liên hệ mới. Nếu không có gì mới và lý thú để chú ý, nó sẽ bị xao lãng và lang thang đi tìm thứ hấp dẫn hơn – thời hạn hoàn thành công việc, bóng đá hay hoà bình thế giới.

Hãy đọc câu này rồi gấp quyển sách lại và hướng sự chú ý của bạn vào bất kỳ vật gì bất động (nhưng không phải một tác phẩm nghệ thuật vĩ đại). Nhìn vào vật đó 30 giây, bạn sẽ thấy mắt mình mờ đi chỉ sau 10 giây, hoặc thậm chí chưa đến 10 giây.

Trong giao tiếp trực diện, chỉ khiến người khác chú ý thôi chưa đủ. Bạn cần có đủ khả năng duy trì sự chú ý đó cho đến khi bạn gửi xong thông điệp hay ý định của mình. Bạn sẽ gây chú ý bằng sự dễ mến, nhưng bạn sẽ duy trì nó bằng tính chất của quan hệ mà bạn thiết lập. Dần dần sẽ chỉ còn lại ba thứ : 1) vẻ bề ngoài của bạn, tức là trông bạn như thế nào và cử chỉ của bạn ra sao; 2) thái độ của bạn, tức điều bạn nói, cách diễn đạt và mức độ thú vị; và 3) bạn tạo cảm giác thế nào.

Khi bạn học cách tạo lập những mối quan hệ nhanh chóng, có ý nghĩa với mọi người bạn sẽ cải thiện được quan hệ tại nơi làm việc và ngay trong gia đình. Bạn sẽ khám phá ra niềm vui khi tiếp cận bất kỳ ai bằng sự tự tin và chân thành. Nhưng xin nhớ: chúng ta không thay đổi tính cách của mình; đây không phải là một cách tồn tại mới, một lối sống mới. Bạn sẽ không có được cây đũa thần mang theo khi chạy ra phố và được cả thế giới mời đến nhà ăn tối - đây chỉ là những kỹ năng giao tiếp sẽ được sử dụng khi bạn cần đến chúng mà thôi.

Thiết lập quan hệ trong chưa đầy 90 giây với mỗi cá nhân hay một nhóm, dù trong bối cảnh xã hội hay cộng đồng, xung quanh là đồng sự hay trong phòng xử án chật kín người, đều có thể là điều đáng sợ đối với nhiều người. Tôi luôn ngạc nhiên khi thấy rằng chúng ta rất ít hay hầu như không hề được đào tạo gì về kỹ năng sống cơ bản nhất này. Bạn sẽ phát hiện ra mình sẵn có nhiều tiềm năng cần thiết để giao tiếp tự nhiên với mọi người xung quanh – chẳng qua trước đây bạn không để ý đến chúng mà thôi.

2. Những ấn tượng đầu tiên

Mục đích của cuốn sách này là diễn giải ba giai đoạn của quá trình tiếp xúc: gặp gỡ, thiết lập quan hệ và giao tiếp. Ba giai đoạn này xảy ra nhanh chóng và chồng chéo, đan xen vào nhau. Mục đích của chúng ta là làm cho quá trình này trở nên tự nhiên, trôi chảy và dễ dàng nhất trong khả năng vốn có, và trên hết làm cho chúng trở nên thú vị và bổ ích.

Rõ ràng bạn bắt đầu quá trình tiếp xúc bằng việc gặp gỡ. Đôi khi bạn gặp ai đó thật tình cờ – một người phụ nữ trên xe lửa hoá ra cũng như bạn, rất hâm mộ những bộ phim do diễn viên Bogart đóng. Cũng có khi sự gặp gỡ đó là do lựa chọn – cô em họ giới thiệu với bạn một người đàn ông, anh ta cũng yêu thích Shakespeare, rượu vang ngon và môn nhảy bungee.

Nếu gặp gỡ là sự xích lại gần nhau về mặt thể chất của hai hay nhiều người thì giao tiếp xẩy ra kể từ giây phút chúng ta ý thức được sự hiện diện của người khác. Và giữa hai sự kiện này – gặp gỡ và giao tiếp - là 90 giây thiết lập quan hệ để nối chúng với nhau.

Gặp gỡ

Nếu bạn gây ấn tượng tốt trong ba, bốn giây đầu tiên trong lần gặp gỡ đầu, làm người khác thấy bạn là người chân thành, an toàn và đáng tin cậy, cơ hội tiến xa hơn và mối quan hệ sẽ xuất hiện.

Chào hỏi

Chúng ta gọi những giây đầu tiên của cuộc tiếp xúc là "chào hỏi". Chào hỏi có thể chia ra làm năm phần: Cởi mở – ánh mắt – Nụ cười – Chào hỏi – Nghiêng người. Năm hành động này tạo nên ấn tượng chào đón ngay trong cuộc gặp gỡ đầu tiên.

Cởi mở. Phần mở đầu của mục chào hỏi là bày tỏ thái độ và ngôn ngữ cơ thể. Để làm việc này thành công, bạn phải quyết định chọn thái độ tích cực phù hợp với mình. Đây chính là lúc thực sự cảm nhận và ý thức được thái độ đó.

Hãy kiểm tra xem ngôn ngữ cơ thể bạn thật sự cởi mở chưa. Nếu bạn có thái độ đúng đắn rồi, ngôn ngữ cơ thể của bạn sẽ tự điều chỉnh. Hãy giữ cho trái tim bạn hướng thẳng về người bạn đang gặp gỡ. Đừng che trái tim bằng bàn tay hay cánh tay, và khi có thể, hãy mở khuy áo vét hoặc áo khoác.

Ánh mắt. Phần thứ hai của mục chào hỏi có liên quan đến đôi mắt. Hãy là người đầu tiên trao ánh mắt. Hãy nhìn thẳng vào mắt người mới gặp. Hãy để cho đôi mắt phản chiếu thái độ tích cực của bạn. Nói rõ hơn là: ánh mắt tiếp xúc mới thực sự là giao tiếp!

Hãy làm quen với việc nhìn thẳng vào mắt người khác. Khi xem TV buổi tối, hãy chú ý màu mắt của càng nhiều người càng tốt và lẩm bẩm gọi tên của những màu đó. Hôm sau, lặp lại việc đó với tất cả những người bạn gặp, nhìn thẳng vào mắt họ.

Cười rạng rỡ. Phần này có liên quan chặt chẽ với nhãn giao. Hãy tươi cười! Hãy là người đầu tiên mỉm cười. Hãy để cho nụ cười phản ánh thái độ của bạn.

Giờ đây bạn đã gây được sự chú ý của người khác bằng ngôn ngữ cơ thể, bằng ánh mắt và nụ cười tươi tắn. Từ trong tiềm thức sâu thẳm, điều người ta tiếp nhận về bạn không phải ấn tượng về một kẻ ngốc lóng ngóng cười nhăn nhở (mặc dù có thể khi thoáng sợ hãi, trông bạn giống như vậy) mà là ấn tượng về một người hoàn toàn chân thật.

Chào! Cho dù bạn nói "chào!" hay "Xin chào" , hãy thể hiện bằng âm điệu dễ chịu và nhớ kèm theo tên bạn nhé ("Chào bạn! Mình là Naomi"). Hãy là người đầu tiên thể hiện mình bằng ánh mắt và nụ cười. Chính là tại thời điểm này, trong vòng chỉ có vài giây, bạn có điều kiện thu nhận được hàng tấn thông tin miễn phí về người mà bạn gặp gỡ – loại thông tin sẽ trở nên hữu dụng cho bạn trong cuộc trò chuyện sau này.

Hãy là người chủ động. Chìa tay về phía người ta và nếu thuận tiện, tìm cách nói tên của họ hai ba lần để ghi nhớ. Đừng nói "Glenda, Glenda, Glenda, rất vui được gặp cô!" mà hãy nói "Glenda, rất vui được gặp cô, Glenda!". Trong chương 7 của cuốn sách, phần này sẽ được trình bày trong mục "những câu nói dẫn dắt tình huống."

Nghiêng người. Phần cuối cùng của việc tự giới thiệu mình là "nghiêng người". Hành động này bao gồm việc hơi nghiêng người về phía trước để thể hiện một cách tế nhị mối quan tâm và sự cởi mở của bạn khi bạn bắt đầu hoà đồng với người mà bạn vừa mới gặp mặt.

Bắt tay

Có những cái bắt tay tựa máy nghiền xương và cũng có khi như sợi bún ướt. Người bắt tay sẽ nhớ dai đấy – trong một số trường hợp chỉ cần một lần thôi cũng làm họ cạch đến già.

Bắt tay thường tuân theo chuẩn mực nhất định. Nó cần phải chắc chắn và lễ phép, như thể bạn đang rung chuông gọi phục vụ phòng vậy. Nếu đi trệch khỏi những những chuẩn mực đó, người kia sẽ bối rối không hiểu điều gì đang xảy ra. Họ có cảm giác bất an – giống như nước nóng chảy ra từ vòi nước lạnh vậy. Bộ não vốn ghét sự rắc rối, và khi phải đối mặt với điều đó thì hành động bản năng đầu tiên là rút lui.

Bắt tay mà "không dùng đến tay" là một công cụ có tác động mạnh mẽ. Hãy làm tất cả những việc bạn có thể làm khi thực hiện bắt tay thông thường nhưng không dùng tay. Hãy hướng trái tim bạn về phía người ta và nói xin chào. Mắt sáng lên, miệng mỉm cười, và toả ra nguồn năng lượng đặc biệt đúng bằng năng lượng sử dụng khi ta thực hiện một cái bắt tay mạnh mẽ.

Nhân đây phải nói rằng cái bắt tay "không dùng đến tay" có hiệu quả kỳ diệu khi bạn muốn thiết lập quan hệ với một nhóm hay số đông người.

Bài tập chào hỏi

Truyền năng lượng

Đây là một trong những bài tập có hiệu quả nhất mà chúng tôi đã thực hiện trong các cuộc hội thảo, và ngay cả khi không có sự giám sát, bạn vẫn có thể biến nó thành xung lực mạnh mẽ.

Bạn sẽ cần một người bạn cùng thực hiện. Hãy đứng cách nhau khoảng 2,5m, quay mặt vào nhau giống như hai kẻ đấu súng trong các bộ phim cao bồi. Khi bạn nói "Chào!", vỗ hai tay vào nhau rồi thả tay phải xuống và đưa tay trái về hướng người bạn chơi. Thu toàn bộ năng lượng mà bạn có trong cơ thể và tập trung lại nơi trái tim, sau đó vỗ cho năng lượng truyền qua tay phải của bạn (bên tay bạn dùng để bắt tay) và hướng thẳng về phía trái tim của người bạn chơi. Diễn giải thì dài nhưng điều đó chỉ diễn ra trong vòng chưa đến hai giây đồng hồ, nhưng khi cả sáu kênh giao tiếp –

cơ thể, trái tim, đôi mắt, nụ cười, vỗ tay và giọng nói/hơi thở - được truyền sang cho người bạn chơi trong nháy mắt thì bạn đã truyền sang cho họ một lượng năng lượng khổng lồ.

Ngay sau khi nhận được năng lượng người bạn cùng chơi sẽ truyền lại cho bạn theo cùng một cách thức như vậy. Tiếp tục luân phiên truyền năng lượng cho nhau thật nhanh và tập trung. Đảm bảo giao tiếp bằng cả sáu kênh cùng một lúc. Thực hành như vậy trong hai phút.

Bây giờ là lúc điều thú vị thực sự bắt đầu. Bạn bắt đầu truyền những loại năng lượng khác nhau: tư duy logic/ năng lượng trong não, giao tiếp/ năng lượng từ cổ họng, tình yêu/ năng lượng nơi trái tim, sức mạnh/ năng lượng của đám rối dương và năng lượng tình dục. Bạn đã truyền đi tình yêu/ năng lượng của trái tim. Còn bây giờ thì quay mặt vào nhau thay vì hướng trái tim vào nhau. Truyền năng lượng từ não /tư duy logic cho đến khi hai bạn đều cảm nhận và phân biệt được sự khác nhau giữa hai loại năng lượng. Sau hai hay ba phút truyền đi truyền lại như vậy, thử truyền năng lượng bằng những vùng khác như họng, đám rối dương, v…v…

Mọi việc sẽ khá dần lên. Tìm ra loại năng lượng mà bạn muốn truyền đi nhưng đừng nói ra. Bây giờ thì chào người bạn cùng chơi, bắt tay, nói "Xin chào" rồi truyền năng lượng! Người bạn chơi phải nhận ra loại năng lượng nào họ đang nhận được. Thay phiên nhau làm như vậy. Làm đi làm lại cho đến khi ngôn ngữ cơ thể của bạn trở nên tinh tế đến mức hầu như không thể nhận ra ngay được.

Tiếp đó, đi ra ngoài và thử làm như vậy với những người bạn gặp. Truyền năng lượng cho người khác khi bạn chào hỏi họ trong siêu thị, cho người bồi bàn trong quán cafe, cho cô em dâu hay cho anh chàng sửa chiếc máy photocopy trong văn phòng của bạn. Họ sẽ chú ý thấy đến điểm đặc biệt ở bạn –hay còn gọi "phẩm chất của một ngôi sao".

Thiết lập quan hệ

Quan hệ là sự thiết lập những điểm tương đồng, trao nhau sự an ủi, nơi mà hai hay nhiều người có thể kết giao với nhau về mặt tinh thần. Khi các bạn thân thiết với nhau, mỗi người đều đem đến cho nhau thái độ ân cần, nồng nhiệt, tính hài hước – và nhận lại sự thấu cảm, sự đồng tình, hay có thể là đôi câu chuyện cười thú vị. Sự kết giao đó giống như chất dầu giúp bôi trơn các quan hệ xã hội được trôi chảy nhịp nhàng.

Phần thưởng dành cho bạn khi đặt được mối quan hệ với ai đó chính là sự chấp nhận tích cực của họ. Sự đáp lại này không cần nhiều lời mà chỉ bằng tín hiệu: "Tôi biết tôi vừa mới gặp bạn nhưng tôi mến bạn nên tôi sẽ quan tâm và tin tưởng bạn". Đôi khi quan hệ tự nó đến, như thể là tình cờ; đôi khi bạn phải giúp nó một tay. Bắt được đúng mạch, giao tiếp sẽ bắt đầu. Làm không đúng cách bạn sẽ lại phải tìm đủ cách thu hút sự chú ý.

Khi chào hỏi những người mới gặp, khả năng thiết lập quan hệ của bạn phụ thuộc vào bốn điều sau: thái độ, khả năng "đồng điệu" hành vi ngôn ngữ cơ thể và giọng nói nhất định, kỹ năng đàm thoại, khả năng khám phá giác quan chủ yếu mà đối tượng sử dụng (thị giác, thính giác hay trực giác). Khi nào tinh thông cả bốn lĩnh vực này, bạn có thể nhanh chóng tiếp xúc và thiết lập quan hệ với bất kỳ người nào bạn muốn, vào bất kỳ thời điểm nào.

Hãy đọc tiếp cuốn sách này và bạn sẽ khám phá ra rằng có thể thúc đẩy quá trình giao tiếp tạo cảm giác dễ chịu với một người xa lạ bằng cách thay đổi những trình tự làm quen thông thường, tiến hành luôn những thông lệ mà những người yêu mến nhau vẫn làm. Không tốn nhiều thời gian nhưng các bạn lại cảm thấy thân thiết như đã biết nhau lâu lắm rồi. Nhiều sinh viên của tôi cho biết khi khả năng tạo dựng quan hệ đã trở thành bản năng thứ hai, họ gặp những câu hỏi như: "Anh có chắc là chúng ta chưa từng gặp nhau không?". Tôi biết cái cảm giác đó; nó luôn xảy ra với tôi mà. Và không chỉ người ta hỏi tôi câu hỏi ấy mà chính tôi cũng tin rằng một nửa số người đó tôi đã gặp ở đâu rồi – mọi

việc sẽ diễn ra như vậy khi bạn tiến vào trận đồ của ai đó dễ dàng. Một cảm giác tuyệt vời.

Giao tiếp

Dường như ai cũng có cách hiểu riêng về từ "giao tiếp" nhưng những định nghĩa thì thường như thế này: "Giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa hai hay nhiều người" …. "Giao tiếp là chuyển đi thông điệp của bạn" …. "Giao tiếp là làm cho người ta hiểu mình".

Trong thời kỳ sơ khai của Lập trình Ngôn ngữ - Thần kinh học, một công trình nghiên cứu về "Sự vượt trội và mô hình hình thành cảm nhận chủ quan của các cá nhân", Richard Bandler và John Grinder đã đưa ra một định nghĩa gây ấn tượng: "Ý nghĩa của giao tiếp nằm ở sự hồi đáp nhận được". Điều này thật đơn giản và sáng suốt bởi cuộc giao tiếp của bạn có thành công hay không phụ thuộc 100% vào bạn. Xét cho cùng, chính bạn là người có thông điệp cần gửi đi hoặc có mục đích cần vươn tới, và bạn chính là người có trách nhiệm tạo ra giao tiếp. Hơn nữa, nếu giao tiếp không thành công, bạn phải thay đổi linh hoạt cho đến khi đạt được điều bạn muốn. Để tạo giúp tạo hình chức năng giao tiếp, hãy giả dụ ta có sẵn trong đầu vài phản hồi nào đó đi. Những người kém cỏi về kỹ năng giao tiếp thường không hình dung ngay được sự hồi đáp mà họ muốn từ phía đối tác và do vậy không thể đạt được mục đích.

Những kỹ năng bạn học được trong cuốn sách này sẽ giúp bạn ở mọi cấp độ từ giao tiếp xã hội như phát triển những mối quan hệ mới, làm người khác hiểu bạn trong cuộc sống hàng ngày cho đến những hành động làm thay đổi chính cuộc đời bạn hay của những người trong vòng ảnh hưởng của bạn.

Công thức của sự giao tiếp hiệu quả gồm ba phần rõ rệt:

Biết mình muốn gì. Đặt sự chú ý của bạn ở dạng khẳng định và ở thời hiện tại. Ví dụ, "Tôi muốn thành công trong mối quan hệ này, tôi đã hình dung ra được hình dạng, âm thanh, cảm xúc, mùi, vị của quan hệ đó, khi có tôi, như thế nào, và tôi biết khi nào tôi sẽ có được nó" là một câu khẳng định, trái ngược với câu "Tôi không muốn cô đơn".

Tìm ra điều bạn muốn. Hãy tiếp nhận những thông tin phản hồi. Bạn sẽ thấy rằng quanh quẩn ở những quầy bar đầy khói thuốc không phải là việc bạn nên làm.

Thay đổi việc bạn đang làm cho đến khi đạt được điều bạn muốn. Lập một kế hoạch và tuân theo kế hoạch đó: "Tôi sẽ mời mười người đến ăn vào các tối thứ bảy". Thực hiện kế hoạch đó và kiếm tìm thông tin phản hồi. Nếu cần thì thay đổi kế hoạch, làm lại và lắng nghe thông tin phản hồi. Lặp lại chu trình đó – thay đổi kế hoạch – thực hiện kế hoạch – tiếp nhận phản hồi – cho đến khi bạn có được điều bạn muốn. Bạn có thể áp dụng chu trình này vào bất cứ lĩnh vực nào của cuộc sống mà bạn đang muốn cải thiện – tài chính, tình yêu, thể thao, nghề nghiệp, tuỳ bạn.

Biết mình muốn gì (K)
Tìm ra điều bạn muốn(F)
Thay đổi việc bạn đang làm cho đến khi có được điều bạn muốn (C)
Điều này hết sức dễ nhớ bởi có một vị đại tá đã rất khôn ngoan khi mở chuỗi cửa hàng ăn mang cái tên viết tắt là KFC. Cứ mỗi khi nhìn thấy biển hiệu đó chúng ta có thể tự hỏi kỹ năng giao tiếp của mình đang phát triển đến đâu rồi.

Điều gì tiếp sau đây ?…

Trong những chương sau chúng tôi sẽ đưa ra những nghiên cứu chi tiết hơn về quan hệ cũng như về giá trị của Thái độ Thực sự Tích Cực trong việc thể hiện hình ảnh bản thân. Bạn sẽ hiểu cả hình thức lẫn nội dung của việc gây ấn tượng ban đầu, tầm quan trọng của

ngôn ngữ cơ thể, sự hoà đồng của giọng nói và từ ngữ, hay sự đồng bộ hoá các hành vi. Những tín hiệu, hành vi, thông điệp không được chồng chéo, lẫn lộn với nhau. Bạn sẽ khám phá ra rằng ngôn ngữ cơ thể bạn có thể hấp dẫn được người này nhưng lại không hấp dẫn người kia. Bằng cách điều chỉnh một chút cử chỉ của mình, bạn có thể gây được ấn tượng tích cực với mọi người.

Sau đó chúng tôi sẽ giới thiệu sâu về thế giới ấm áp, ân cần của sự đồng điệu. Bạn sẽ học cách hướng bản thân theo những tín hiệu mà người khác gửi đến sao cho họ cảm thấy sự thân thuộc tự nhiên và dễ chịu khi ở bên bạn. Chúng tôi cũng sẽ thảo luận về tầm quan trọng lớn lao của giọng nói, ảnh hưởng của nó đối với tâm trạng và tình cảm mà chúng ta muốn thể hiện.

Toàn bộ một chương trong cuốn sách này dành để bàn cách bắt đầu và duy trì một cuộc trò chuyện sinh động. Chúng ta sẽ khám phá tất cả những phương thức khiến tâm hồn con người mở rộng, thay vì khép lại. Làm thế nào để khen ngợi, khai thác những thông tin miễn phí và làm cho người khác nhớ đến mình cũng là một phần của cuốn sách.

Cuối cùng, sự phân tích của chúng tôi sẽ hướng xa hơn vào tận đáy sâu tâm hồn con người. Một điều ngạc nhiên là mặc dầu chúng ta định hướng bằng năm giác quan nhưng mỗi chúng ta lại phụ thuộc vào một giác quan nào đó nhiều hơn là vào bốn giác quan còn lại. Tôi sẽ cho các bạn thấy người ta luôn đưa ra những chỉ dẫn về giác quan ưa thích của họ như thế nào và làm thế nào bạn có thể chuyển sang cùng bước sóng với giác quan đó của họ. Liệu những người chủ yếu dựa vào thính giác có gì khác so với những người chủ yếu dựa vào thị giác? Nếu vậy, làm thế nào điều chỉnh phương pháp tiếp cận để giao tiếp với họ.

Mỗi chương bao gồm ít nhất một bài tập nhằm giúp bạn nhận thức được sức mạnh của giao tiếp. Một số bài tập có thể thực hiện một mình, số còn lại cần phải có người cùng làm. Hãy đối mặt với nó, giao tiếp trực diện và kỹ năng tạo lập quan hệ là những hoạt động giao tiếp – bạn không thể học một mình được.

Vậy là trong giao tiếp, đàn ông, đàn bà, trẻ con luôn để lộ ra những chìa khoá quan trọng để mở cửa tâm hồn họ – để hiểu được những trải nghiệm và chắt lọc của họ từ thế giới xung quanh – thông qua ngôn ngữ cơ thể, giọng nói, ánh mắt và lời nói. Đơn giản họ không thể không giao tiếp. Vấn đề ở đây là liệu bạn có muốn học cách sử dụng nguồn thông tin vô tận tuyệt vời này để giành được kết quả tốt đẹp và quan hệ vừa ý hơn hay không mà thôi.

Đặt mối quan hệ tốt trong 90 giây

Phần hai

3 “ Có điều gì mình thực sự thích ở con người này”

Dù bạn đang cố đạt doanh số bán hàng, tán tỉnh ai hay trốn tránh nhân viên soát vé, bạn cũng cần thiết lập mối quan hệ tốt. Đôi khi, sự thân tình đến rất tự nhiên và bạn cũng chẳng biết tại sao nữa. Công việc suôn sẻ, giao tiếp trôi chảy, kiểm soát viên xé vé. Nhưng bạn có thường xuyên nhận ra mình ở trong tình huống mà dù có cố gắng thế nào đi nữa, bạn cũng không thể bắt chuyện với người khác - và còn lố bịch nữa dù bạn biết mình là người tử tế và không đến nỗi nào. Thậm chí bạn còn cực kỳ hấp dẫn nữa chứ. Nhưng dù bạn có nói hay làm gì đi nữa, nếu không bắt chuyện được, làm sao bạn thiết lập mối quan hệ.

Không chỉ có mình bạn đâu. Chỉ tử tế thôi không đủ để đảm bảo mình ngoại giao tốt với mọi người. Trong từ điển, “quan hệ tốt” được định nghĩa bằng cụm từ “việc giao tiếp hài hoà và cùng chia sẻ”. Trong mối quan hệ tương liên, chúng ta đều phải trải qua một số bước đi nhất định khi làm quen với một người bạn mới. Nếu các bước đi này thành công, mối quan hệ sẽ được thiết lập, chúng ta bắt đầu giao tiếp và chắc chắn rằng mình được chấp nhận và được chú ý. Việc được chú ý rất quan trọng vì cốt lõi của một mối quan hệ tốt là sự tin cậy lẫn nhau. Nếu lòng tin không được thiết lập, người ta sẽ chú ý đến đối tác giao tiếp hơn là thông điệp và chính sự chú ý này tạo nên sự bất an.

Nhưng khi chúng ta trải nghiệm thế giới cùng ánh mắt, đôi tai hay cảm giác như những người khác, chúng ta cũng sẽ gắn bó, hoà đồng với họ hơn, để họ biết rằng chúng ta hiểu họ. Điều này cho thấy bạn và họ có nhiều điểm tương đồng và họ cảm thấy tin tưởng cũng như thoải mái khi bên bạn – họ tự nhủ một cách vô thức, “Tôi không biết diễn tả như thế nào về con người này, nhưng anh/ chị ấy có điểm nào đó mà tôi thực sự thích.”

Các nghiên cứu cho thấy chúng ta có khoảng 90 giây để tạo ấn tượng đẹp khi lần đầu tiên gặp mặt ai đó. Những gì xẩy ra trong 90 giây này có thể quyết định liệu ta thành công hay thất bại trong việc thiết lập mối quan hệ. Thông thường, trên thực tế, chúng ta thậm chí chỉ cần chưa đến 90 giây!

Mối quan hệ tự nhiên

Sự hấp dẫn có mặt khắp nơi trong vũ trụ. Dù bạn gọi đó là nam châm, cực hút, điện từ, suy nghĩ, trí tuệ hay uy lực, nó vẫn tồn tại trong mọi thứ - động vật, thực vật hay khoáng chất. Chúng ta tạo mối quan hệ hoà đồng một cách tự nhiên, dù đối với một số người, điều đó khó nắm bắt, còn đối với số khác, đó lại là điều hiện hữu.

Chúng ta luôn dựa vào việc giao thiệp; biểu hiện tình cảm của cha mẹ, bạn bè, thầy cô dẫn dắt ta trong suốt cuộc đời. Chính những phản ứng xúc cảm, cử chỉ và cách làm việc của họ đã ảnh hưởng đến chúng ta. Cha mẹ bạn có tư thế ngồi như thế nào, bạn cũng sẽ làm như vậy; một người bạn hay một ngôi sao điện ảnh bước đi ra sao, bạn cũng có thể bắt chước dáng điệu như vậy. Chúng ta học cách hoà đồng bản thân với những tín hiệu người khác gửi cho mình. Họ gây ấn tượng vì họ là một phần cùng chúng ta. Chúng ta làm theo những đặc điểm ta thích ở họ.

Những người có cùng chung sở thích thường tự nhiên có mối quan hệ tốt với nhau. Lí do bạn có thể hoà hợp với người bạn thân là vì các bạn có nhiều sở thích, ý kiến cũng như phong cách sống tương đồng. Lẽ đương nhiên, bạn có thể tìm thấy nhiều điểm khác biệt và phản bác lại điều này, nhưng về mặt cơ bản các bạn rất giống nhau.

Con người (chúng ta) là loài vật có tổ chức xã hội. Chúng ta sống trong cộng đồng. Điều đó cực kỳ “bình thường” và thậm chí còn logic nếu con người sống hoà bình với nhau chứ không tranh cãi, đánh nhau và *không* ưa nhau. Điều nực cười là xã hội tạo điều kiện cho chúng ta luôn sợ hãi nhau – tạo ngăn cách giữa con người. Chúng ta sống trong một xã hội mà cứ phải giả vờ đi tìm sự thống nhất trong yêu thương nhưng kỳ thực trong sự sợ hãi. Các phương tiện thông tin đại chúng làm ta sợ gần chết với những tiêu đề và quảng cáo, liên tục thông báo về những vụ động đất, máy bay rơi, rồi lại hỏi ta đã mua đủ bảo hiểm chưa, liệu ta quá thừa hay thiếu cân, liệu máy phát hiện khói có hoạt động hay không và thậm chí cả những chi phí ma chay rất lớn nữa. Mối quan hệ tự nhiên là yêu cầu tất yếu cho sự sáng suốt, sự đổi mới và trên hết sự sống còn của chúng ta.

Mối quan hệ tình cờ

Khi đến một đất nước mà người dân nơi đó không dùng ngôn ngữ của bạn và bạn chẳng biết ngôn ngữ của họ, bạn sẽ thấy hơi bất tiện – thậm chí ngờ vực khi người khác không hiểu mình. Rồi bạn gặp một người cùng quốc tịch, thậm chí cùng bang. Người này này nói ngôn ngữ của bạn, và ơn trời, bạn có người bạn thân mới - ít nhất là trong kỳ nghỉ này. Bạn có thể chia sẻ kinh nghiệm, ý kiến, quan điểm, tìm những tiệm ăn ngon ở đâu và mặc cả thế nào. Rõ ràng bạn có thể trao đổi thông tin cá nhân về gia đình và công việc. Bạn có được tất cả những điều này là vì các bạn cùng chung một ngôn ngữ. Mối quan hệ đó được xem là tự nhiên. Có thể sự nhiệt tình đã làm bạn tiếp tục tình bạn đó sau khi trở về nhà, rồi khám phá ra rằng hai người chẳng có gì chung cả ngoại trừ vị trí địa lí và ngôn ngữ, mối quan hệ đó cũng tự nó tan dần.

Chuyện này không chỉ giới hạn trong vấn đề địa lí và ngôn ngữ. Các cơ hội gặp gỡ thường xẩy ra hầu như hàng ngày đối với chúng ta - ở cơ quan, trong siêu thị, tại hiệu giặt tự động hay bến xe buýt.

Chìa khoá cho việc thiết lập mối quan hệ với người không quen biết là học cách tương đồng với họ. May thay, điều này lại rất đơn giản và vui vẻ. Nó cho phép ta nhìn nhận người bạn mới như một câu đố, một trò chơi hay một niềm vui.

Mối quan hệ sắp đặt

Khi sở thích hay hành vi ứng xử của hai người tương đồng, họ được cho là một cặp bạn bè tuyệt vời. Như chúng ta đã biết, mối quan hệ tốt có thể nẩy sinh do cùng sở thích chung khi bạn ở trong những tình huống hay hoàn cảnh nhất định. Nhưng khi không có những điều kiện trên, chúng ta vẫn có cách thiết lập mối quan hệ “sắp đặt”- và đó là điều cuốn sách này muốn đề cập đến.

Điểm tương đồng

Mark đang dự một bữa tiệc chiêu đãi trọng thể, bên bàn tiệc tám người. Anh căm ghét việc tham dự những sự kiện như thế này và như thường lệ toàn bị bí từ. Anh bắt đầu có cảm giác lúng túng. Anh không quen ai cả trừ viên kế toán của mình, người đang ngồi ở phía cuối phòng tiệc và đang làm mọi người cười phá lên. Đột nhiên một người khách lướt qua Mark, một phụ nữ trẻ mặc chiếc váy xanh lấp lánh. Anh đã để ý đến cô ta mấy phút trước đây dù họ chưa nói chuyện gì. Cô ấy nói chuyện với người đàn ông phía bên trái Mark rằng cô là người say mê sưu tập tem. Cũng giống như Mark!

Mark thấy lòng mình nhẹ nhõm và phấn khởi bởi vì anh đã có cơ hội nói chuyện với cô ấy. Họ cùng có một điểm chung- sưu tập tem. Mark cất lời và kể cho Tanya biết về bộ sưu tập những con tem *Những quả trứng cấm* (Poached Egg) năm 1948 hiếm có và làm thế nào anh có được chúng khi chiếc Pontiac của mình bị hỏng tại Cortlandville, vùng thượng bang New York. Đặt cùi chỏ tay lên bàn và chống cằm, Tanya đang ngả người về phía Mark; đôi đồng tử hơi giãn ra, vai trùng xuống và thư giãn hơn. Mark cũng ngả người về phía trước, chống tay, mỉm cười và gật đầu cùng Tanya. Khi cô nhấm nháp ngụm nước, anh cảm thấy mình cũng đang làm điều tương tự...

Mark và Tanya đã trở thành bạn bè. Họ tiếp xúc và khởi đầu mối quan hệ thông qua sở thích chung. Tình bạn của họ dễ nhận ra trên nhiều phương diện – họ cùng gửi và nhận những tín hiệu và nhịp điệu cho nhau, họ cùng có những hành vi cư xử vô hình một cách tự nhiên. Sở thích chung đã giúp họ gần gũi và họ đang tự điều chỉnh mình. Liệu có ai biết điều này sẽ dẫn đến đâu? Họ thích nhau bởi họ giống nhau, và giai điệu tình bạn đã bắt đầu hình thành. Họ có mối giao tiếp tốt đẹp ngay ở 90 giây đầu tiên.

Khi chúng ta bắt đầu thiết lập mối quan hệ tình cờ, chúng ta đã rút ngắn khoảng cách và sự khác biệt bằng cách cố ý tìm đến một sân chung giữa hai người. Khi điều này xảy ra, chúng ta cảm thấy một mối liên hệ tự nhiên giữa người với người, bởi vì chúng ta có nhiều điểm tương đồng – chúng ta đang trở nên giống nhau.

Khi tình bạn giữa Mark và Tanbya trong câu chuyện trên phát triển, còn có nhiều điều hơn cả ánh mắt gặp nhau. Một người bình thường có lẽ sẽ không để ý, nhưng đôi tai và mắt họ đã thực sự hoạt động. Cùng với sở thích sưu tập tem, sự tương đồng trong cách cư xử cũng phát triển theo. Ngôn ngữ cơ thể, nét mặt, giọng nói, ánh mắt, hơi thở, nhịp điệu cơ thể và nhiều hoạt động tâm, sinh lý khác đã liên kết với nhau. Nói một cách đơn giản, họ đã bắt đầu cư xử giống nhau một cách vô thức, và đồng điệu hành động của mình.

Mối quan hệ tình cờ được thiết lập bởi bạn nhẹ nhàng thay đổi hành vi cư xử của mình, chỉ trong thời gian ngắn, để giống người khác. Bạn trở thành người dễ thích nghi, chỉ trong thời gian cần để tạo mối giao tiếp. Việc bạn thích nghi và làm sao đạt được như vậy sẽ là những vấn đề sắp được đề cập trong những chương sau.

Những gì bạn cần ở chính bản thân mình là thái độ, vẻ bề ngoài, cơ thể, nét mặt, ánh mắt, chất giọng và nhịp điệu, khả năng dùng từ ngữ để lôi cuốn trong lúc nói chuyện và những tài năng tiềm tàng khám phá ý thích của người khác. Cộng thêm vào đó là khả năng lắng nghe, quan sát và sự tò mò. Không cần bất cứ dụng cụ, thiết bị, thuốc kích dục, sổ séc hay cây gậy lớn nào cả. Chỉ cần món quà tuyệt vời có sẵn từ bản thân bạn – và niềm khát khao tận đáy lòng muốn kết bạn với người khác.

4. Mọi thứ đều nằm ở thái độ

Trí não và cơ thể bạn đều là bộ phận của cùng một hệ thống. Chúng ảnh hưởng lẫn nhau. Khi bạn vui sướng, trông bạn rạng ngời, giọng nói yêu đời và từ ngữ sử dụng cũng lạc quan. Bạn cứ thử tỏ vẻ khổ sở trong khi đang nhảy cẫng lên và vỗ tay hay tỏ vẻ hạnh

phúc khi đang rúm ró trên ghế và cúi gục đầu mà xem. Thái độ điều khiển trí não, và trí não bạn chuyển giao thông điệp đó qua ngôn ngữ cơ thể bạn.

Thái độ của bạn quyết định phẩm chất và tâm trạng suy nghĩ, giọng nói, cách dùng từ. Quan trọng hơn hết, chúng ảnh hưởng đến ngôn ngữ cơ thể và nét mặt bạn. Thái độ giống như một mâm cỗ bạn bầy ra dâng lên người khác. Một khi chúng đã ăn sâu vào tâm trí bạn, bạn có ít khả năng kiểm soát những thông điệp cơ thể bạn đang chuyển tải. Cơ thể bạn có lí trí riêng, và nó sẽ phô ra những hành vi cư xử gắn với thái độ bạn đang trải nghiệm.

Thái độ thực sự tích cực

Bất kể bạn làm gì hoặc sống ở đâu, thái độ thực sự của bạn - chứ không phải những thứ khác trong cuộc sống, quyết định bản chất các mối quan hệ.

Trong tám năm qua, tôi chỉ sử dụng dịch vụ của một chi nhánh ngân hàng duy nhất. Có một người mà tôi chưa từng gặp mặt trước đó luôn gửi cho tôi một lá thư (luôn đề sai tên tôi) nói rằng cô ta hân hạnh có được khách hàng đặc biệt như tôi. Dù cố gắng cải thiện dịch vụ "con người" đến thế nào đi nữa, các nhà băng đều giống nhau, và ngân hàng này cũng không gì khác biệt. Vậy tại sao tôi vẫn dùng dịch vụ ở đó dù có hai nhà băng mới mở, rất cạnh tranh và gần nhà? Vì tiện lợi ư? Rõ ràng không rồi. Tỉ lệ lãi suất cao hơn? Không phải vậy. Nhiều dịch vụ hơn sao? Đâu có. Chẳng phải vì những điều trên. Đó chính là Joan, một trong những nhân viên thu ngân. Tại sao Joan lại làm được điều mà nơi khác không làm được? Cô ấy làm tôi cảm thấy dễ chịu. Tôi cảm thấy cô ấy rất quan tâm đến tôi, và các khách hàng khác cũng cảm thấy như vậy. Bạn có thể nhận ra điều này từ cách khách hàng nói chuyện với cô. Người phụ nữ duyên dáng đó làm bừng sáng nơi cô đứng.

Làm thế nào Joan đạt được điều đó? Rất đơn giản. Cô biết mình muốn gì: làm hài lòng khách hàng và thực hiện tốt công việc của mình. Cô thực sự đã tạo Thái Độ Tích Cực. Cô ấy vui vẻ vừa lắng nghe, và mọi người đều có lợi: khách hàng như tôi, đồng nghiệp, công ty và đương nhiên gia đình cô ấy, nhưng trên hết, chính là cô ấy. Thái Độ Tích Cực Joan tạo ra đã đem lại cho cô niềm vui gấp hàng ngàn lần và hoàn thành ước nguyện của mình. Và không tốn một xu nào cả.

Thái độ thực sự tiêu cực

Bất cứ hai con người nào cũng có thể có thái độ phản ứng khác nhau đối với cùng một sự kiện. Tuy nhiên, nếu họ phản ứng giống nhau, họ đang chia sẻ mối liên hệ tự nhiên đầy quyền lực. Thái độ phản ứng có xu hướng lan truyền và bởi vì chúng cùng bắt nguồn từ việc tiếp thu sự việc theo cảm xúc, chúng dễ bị bóp méo, nhào nặn và tổn thương.

Chuyện gì xẩy ra nếu mọi người không kiềm chế và dễ nổi cáu? Trông họ hung hăng, giọng nói cục cằn và dùng những từ ngữ cay độc. Họ có vẻ sợ mọi thứ xung quanh. Nhìn từ quan điểm gây ấn tượng hay hợp tác, chúng ta gọi đây là Thái Độ Tiêu Cực. Bạn đã chứng kiến biết bao lần các bậc phụ huynh mắng mỏ con cái vì vấp phải giỏ chuối trong siêu thị? Hay những nhân viên bán hàng ngáp ngắn ngáp dài và hờ hững? Hay những vị thầy thuốc quàu quạu, thiếu kiên nhẫn? Tất cả họ đang tạo thái độ tiêu cực. Tôi không nói điều đó đúng hay sai mà chỉ nêu rằng, từ góc độ giao tiếp, thái độ đó chuyển giao thông điệp không hay chút nào. Vấn đề chính là họ có tâm sự gì đó. Thái độ tiêu cực dường như xuất phát từ những người thực sự không biết mình muốn gì trong giao tiếp của họ.

Hãy nhớ, chữ “K” trong “KFC” có nghĩa “Hiểu những gì bạn muốn”. Nếu bạn không biết mình muốn gì, bạn sẽ không thể gửi đi thông điệp nào cả và không thể tạo cơ sở giao tiếp với người khác.

Hầu hết mọi người đều nghĩ điều mình *không* thích là điều ngược lại hẳn với những gì họ *muốn*, và thái độ của họ phản ánh điều này. “Tôi không muốn sếp cằn nhằn thêm một chút nào nữa.” khác hẳn với ý nghĩ “Tôi muốn công việc của sếp” hay “Tôi muốn được thăng tiến”. Tương tự như vậy, “Tôi phát ốm lên vì phải bán cà vạt suốt ngày rồi.” rõ ràng bộc lộ thái độ khác hẳn với suy nghĩ “Tôi muốn thuê một chiếc thuyền câu trên cảng Honey.”

Sự tưởng tượng là nguồn lực mạnh mẽ nhất trong bạn, mạnh hơn cả ý chí. Hãy ngẫm mà xem. Trí tưởng tượng phóng đại những cảm xúc trong tâm trí bạn thông qua ngôn ngữ của hình ảnh, âm thanh, cảm giác, xúc giác và vị giác. Trí tưởng tượng bóp méo hiện thực. Nó có thể phục vụ hoặc chống lại bạn. Nó có thể làm bạn thích thú hoặc khổ sở. Vì vậy bạn càng cung cấp nhiều thông tin cho trí tưởng tượng, nó càng giúp sắp xếp suy nghĩ, thái độ và trên hết cuộc sống của bạn tốt hơn.

Sự lựa chọn của bạn

Rất may thái độ là tuỳ bạn chọn. Và nếu bạn được tự do chọn lựa điều bạn thích, sao không dùng Thái Độ Tích Cực?

Giả sử bạn bay tới sân bay quốc tế Miami và có nguy cơ lỡ cuộc hẹn với Omaha. Bạn tìm mọi cách để bay chuyến kế tiếp bằng mọi giá, vì vậy bạn đến quầy bán vé, la mắng người phụ trách. Đây là một thái độ cực kỳ tiêu cực. Nếu bạn muốn nhận được sự giúp đỡ tối đa của nhân viên, tốt nhất bạn nên tìm một thái độ tích cực, tạo mối quan hệ hợp tác tốt đẹp với anh ta.

Có lẽ, tôi rất lấy làm tiếc khi kể chuyện này, nhưng hàng chục lần tôi bực mình vì những chiếc vé phạt đỗ xe (tôi cũng vài lần phạm lỗi này) chỉ vì đỗ sai quy định. Tôi biết chắc rằng nếu tôi bảo viên sĩ quan máy dò của anh ta sai hoặc mất bình tĩnh rồi nổi cáu hay nếu doạ anh ta tôi là anh họ của ngài thị trưởng và tôi sẽ không thèm đến thị trấn này một lần nào nữa, chắc chắn tôi sẽ gặp hạn ngay từ đầu. Nếu tôi muốn viên cảnh sát ưa mình, thông cảm và đừng ghi vé phạt, tôi sẽ phải nghĩ ra những câu mang thái độ tích cực như " Tôi xin lỗi", " Ông rất công bằng", " ôi trời, tôi mới ngốc làm sao" hay "ôi, vâng, cám ơn!"

Lần bị dừng xe gần đây tôi bị viên cảnh sát theo đến tận khu đỗ xe trong siêu thị và dừng ngay sau xe tôi; tôi bước ra khỏi xe và tiến đến chỗ anh ta. Từ dáng vẻ bề ngoài , với bộ râu quai nón và thân hình nặng nề, tôi đoán anh ta thuộc người Trực Giác (Kinesthetics), hay tuýp người cảm tính (bạn sẽ biết thêm ở phần sau), vì vậy, câu đầu tiên của tôi là "Tôi thấy lỗi phạt rất đúng." Điều này bởi tôi rõ ràng đã vi phạm. Anh ta lên lớp cho tôi một bài và cảnh cáo rồi tha cho tôi. Vấn đề chính ở đây là thái độ và giọng điệu của tôi với đối tác giao tiếp – do tôi hiểu mình muốn gì.

Trong những tình huống giao tiếp trực tiếp, thái độ của bạn đi trước cả bạn. Nó là sức mạnh trung tâm trong cuộc sống của bạn, quyết định chất lượng và hình thức những việc bạn làm.

Cũng không cần phải tưởng tượng nhiều mới có thể hình dung ra những Thái Độ Tiêu Cực – tức giận, mất bình tĩnh, kiêu ngạo, thờ ơ, nhạo báng – vậy sao chúng ta không dành chút thời gian suy ngẫm và cảm nhận những Thái Độ Tích Cực? Khi gặp một người nào đó lần đầu tiên, bạn có thấy mình tò mò, nhiệt tình, quan sát, muốn giúp đỡ hay lôi cuốn? Hay một từ tôi ưa thích – nồng hậu. Mối quan hệ nồng ấm giữa con người với nhau chẳng có hại gì cả; trên thực tế, các nhà khoa học còn khám phá rằng nó giúp tạo chất kích thích trong não bộ. Vậy còn Thái Độ Tích Cực thì sao? Đương nhiên, những lợi ích trên hay hơn lòng thù hận và thô lỗ.

Hãy tự hỏi mình "Ngay bây giờ tôi muốn gì đây? Thái độ nào phù hợp với tôi nhất?" Hãy nhớ, chỉ có hai loại thái độ khi ta giao tiếp với đồng loại: tiêu cực và tích cực.

Thái Độ Tiêu Cực	**Thái Độ Tích Cực**
Nồng hậu	Tức giận
Nhiệt tình	Mỉa mai
Tự tin	Mất bình tĩnh
ủng hộ	Chán nản
Thoải mái	Bất kính
Giúp đỡ	Lừa dối
Luôn tìm hiểu	Bi quan
Tự lực	Lo lắng
Thuận tiện	Thô lỗ
Có ích	Nghi ngờ
Lôi cuốn	Hận thù
Không khách sáo	E ngại
Nhẫn nại	Ngượng ngùng
Tự nhiên	Khinh thường
Hồ hởi	Xấu hổ
Quan tâm	Chấp nhận

Đã bao lần bạn chứng kiến một phóng viên trên TV nổi giận khi đang phỏng vấn? Hoặc một nhân viên bán hàng khi đang phục vụ trong cửa hàng nhưng rõ ràng như thể đang ở nơi khác, một đồng nghiệp mỉa mai người khác không thể photocopy nhanh nhẹn hơn, hay một hành khách thô lỗ với lái xe taxi trong khi đây là phương tiện duy nhất chở anh ta tới nhà thờ đúng hẹn? Chúng là những Thái Độ Thực Sự Tiêu Cực. Xét về mặt giao tiếp, chúng chắc chắn làm bạn thất bại.

Thái Độ Tích Cực là một trong những phương tiện chuyển tải chính khiến mọi người yêu thích bạn – nó giống như một phép mầu. Tư thế, chuyển động và vẻ mặt của bạn sẽ lên tiếng trước khi bạn cất giọng.

Bạn càng biết sớm mình muốn gì và thái độ tích cực nào giúp bạn nhiều nhất, ngôn ngữ cơ thể, giọng nói và ngôn từ của bạn sẽ giúp bạn đạt được mong muốn nhanh nhất.

Kết luận ở đây đã rõ ràng. Những ai biết họ muốn gì thường đạt được mục tiêu bởi họ tập trung và lạc quan, và điều này phản ánh từ thái độ bên trong lẫn bên ngoài của họ. Hãy tỏ thái độ vui vẻ nếu lần sau bạn gặp một người lạ và hãy xem toàn bộ cơ thể bạn thay đổi như thế nào. Vẻ mặt rạng rỡ, giọng nói vui vẻ, và từ ngữ lạc quan. Đây chính là "phương pháp giao tiếp" hoàn hảo. Người khác sẽ thay đổi phản ứng đối với bạn dựa trên những dấu hiệu bạn chuyển tải. Trong chương tới, chúng ta sẽ xem xét kỹ hơn xem những dấu hiệu này kết hợp với nhau như thế nào để tạo ra hình ảnh tích cực.

Bài tập thay đổi thái độ

Tạo những ký ức vui vẻ

Bạn có biết một số âm thanh nhất định có thể gợi cho bạn những điều đặc biệt trong cuộc sống? Khi lên tám tuổi, tôi được mẹ đưa đến một khu nghỉ mát. ở đó tôi đứng gần một người đàn ông làm bánh rán nóng khi đang nghe bài "Diana" của Paul Anka. Bây giờ, mỗi khi nghe lại bài hát này, nó gợi cho tôi mùi vị của chiếc bánh rán nóng và ký ức của kỳ nghỉ hạnh phúc đó. Đây chính là bài hát gợi nhiều kỷ niệm. Ký ức có thể là âm thanh hay hình ảnh cụ thể. Nó cũng có thể là cảm giác hay hành động. Và dù tin hay không, nó còn có thể là một cái xiết tay.

Hãy làm theo các bước dưới đây và bạn sẽ hiểu điều tôi muốn nói. Dùng tay viết bút và nắm chặt lại. Rồi thả lỏng ra. Lặp lại hành động trong vài phút. Điều này sẽ tạo ký ức.

1. *Hãy tìm một thái độ tích cực* – bạn có biết thái độ tích cực mỗi khi bạn gặp người khác. Nó có thể là thái độ học hỏi, tự lực, nồng hậu hay kiên

nhẫn hay bất cứ điều gì phù hợp với bạn. Nhưng nó nhất định phải là thứ bạn đã từng trải nghiệm tại một khoảnh khắc nào đó trong cuộc đời và khi cần bạn vẫn nhớ lại được.

2. *Hãy tìm một nơi thoải mái*, yên tĩnh, ánh sáng nhẹ nhàng, nơi bạn sẽ không bị quấy rầy trong vòng 10 phút. Ngồi xuống, đặt hai chân lên sàn nhà, thở chầm chậm bằng bụng (chứ không phải bằng lồng ngực) và thư giãn.

3. *Bây giờ bạn đã sẵn sàng.* Nhắm mắt lại và hình dung lại một thời điểm trong cuộc đời mình bạn chọn thái độ đó. Trong tâm trí bạn, hãy vẽ một bức tranh mô tả sự việc cụ thể này. Đưa vào bức tranh tất cả những chi tiết bạn nhớ được. Có gì ở phía trước và phía sau bức tranh? Nó sắc nét hay mờ ảo, đen trắng hay có mầu sắc? To hay nhỏ? Hãy dành thời gian vẽ ra bức tranh càng thật càng tốt. Bây giờ hãy bước vào bức tranh đó và nhìn quanh bằng chính cặp mắt của mình. Hãy ghi lại những gì bạn thấy.

4. *Tiếp theo, tạo tiếng động cho bức tranh đó.* Chú ý xem âm thanh đến từ phía nào: bên trái, bên phải, từ phía trước hay phía sau? Âm thanh đó mạnh hay yếu? Là kiểu âm thanh gì? Âm nhạc? Giọng nói? Hãy lắng nghe âm sắc, biên độ và nhịp điệu của chúng. Hãy nghe thật sâu, và âm thanh sẽ dội về. Hãy lắng nghe nét đặc trưng trong mỗi âm thanh và cảm nhận xem chúng giúp bạn chọn thái độ như thế nào.

5. *Hãy gắn cảm giác cơ thể mình với hoàn cảnh:* cảm giác của bạn về mọi thứ xung quanh, nhiệt độ không khí, tóc và quần áo bạn, nơi bạn đang đứng hay ngồi. Sau đó, hãy chú ý tới cảm giác bên trong cơ thể bạn. Chúng xuất phát từ đâu? Có lẽ chúng đang chuyển động trong cơ thể bạn. Hãy tập trung hơn vào những cảm giác tuyệt vời sâu thẳm bên trong và tận hưởng chúng. Hãy lướt đi cùng chúng. Thêm cả mùi vị và thậm chí cả hương thơm của chúng nữa.

6. *Với đôi mắt* "*bên ngoài*" *vẫn còn nhắm,* hãy nhìn khung cảnh xung quanh một lần nữa bằng cặp mắt "bên trong". Hãy làm cho bức tranh đó sắc nét hơn, tươi sáng hơn, đậm đà và lớn hơn nữa. Hãy để âm thanh mạnh mẽ, rõ ràng, trong trẻo và hoàn hảo hơn. Hãy để cảm xúc

của mình mạnh mẽ, dâng trào, sâu sắc và ấm áp hơn. Hãy theo bước chân sâu lắng của cảm giác từ nơi này đến nơi khác, rồi quay trở lại điểm xuất phát và nhấn mạnh chúng. Trở đi trở lại cho đến khi cảm giác càng ngày càng mạnh hơn. Hãy để cảm xúc tràn ngập khắp cơ thể bạn.

7. *Hãy nhân đôi sự lớn mạnh và thuần khiết của mọi thứ.* Rồi nhân đôi một lần nữa. Lặp lại điều này. Bây giờ cơ thể bạn đang đắm mình trong những trải nghiệm đó. Hãy nhìn, nghe, cảm nhận nó. Hãy để các giác quan của mình hoạt động hết sức, và chỉ khi bạn không thể làm chúng mạnh hơn nữa, hãy nhân đôi chúng thêm một lần nữa, rồi nắm chặt tay càng nhanh càng tốt như thể bạn đang neo ký ức của mình nơi đỉnh cao của sự trải nghiệm. Cảm xúc đang tràn ngập trong con người bạn. Hãy nhấn thêm một lần nữa, rồi nắm chặt tay với cảm xúc cao độ rồi thả lỏng. Lặp lại thêm một lần nữa, rồi thả lỏng tay và toàn bộ cơ thể. Giảm thời gian và thư giãn.

Hãy chờ một phút, rồi thử lại ký ức của bạn. Nắm chặt tay và để ý đến những cảm giác lướt qua các giác quan của bạn. Lặp lại một lần nữa sau vài phút. Bạn đã sẵn sàng sử dụng Thái Độ Tích Cực bất cứ khi nào bạn muốn.

5. Hành vi nổi bật hơn lời nói

ấn tượng đầu tiên vô cùng mạnh mẽ. Cùng với bản chất chống trả-hay-trốn chạy, chúng ta thường hay cân nhắc các cơ hội liên quan đến những dịp tiếp xúc trực diện mới.

Bất kể cố gắng thế nào, chúng ta cũng không thể tránh được sự thực: hình ảnh và diện mạo rất quan trọng khi gặp gỡ một ai đó lần đầu. ăn mặc tươm tất luôn đi đôi với ấn tượng tốt ngay khi bạn giao tiếp với ai, nhưng làm sao để mọi người nồng nhiệt chào đón bạn? Và bằng cách nào bạn nêu bật được những cá tính tích cực của mình?

Ngôn ngữ cơ thể

Ngôn ngữ cơ thể bạn, bao gồm tư thế, vẻ mặt và cử chỉ, chiếm đến hơn nửa những gì người khác tiếp nhận và đối xử lại với bạn. Khi nói đến ngôn ngữ cơ thể, người ta thường nghĩ đến những gì từ cổ đổ xuống. Nhưng rất nhiều điều khi ta giao tiếp – và để người khác hiểu ta – lại từ cổ đổ lên. Biểu đạt khuôn mặt, gật hay nghiêng đầu cũng có vốn từ riêng của nó, tương đương hoặc thậm chí còn nhiều hơn phần cơ thể từ cổ trở xuống.

Phạm vi của những thông điệp cơ thể chúng ta gửi đi từ mang ý nghĩa rất phong phú và phổ biến. Một số đã gắn với chúng ta ngay từ khi sinh ra; một số khác có được do học hỏi từ xã hội và nền văn hoá của chính chúng ta. Bất cứ nơi đâu trên hành tinh này, sợ hãi gắn liền với hành động đưa hai tay lên che ngực và chân tay lạnh giá. Nụ cười đều mang ý nghĩa giống nhau trên khắp các lục địa, và nỗi buồn được thể hiện qua điệu trề môi từ New York đến Papua Tân Guinea. Nắm tay thể hiện quyết tâm và ngửa lòng bàn tay cùng đem đến thông điệp tin cậy ở cả Iceland lẫn Indonesia.

Và ở bất cứ đâu trên trái đất này, bạn sẽ thấy các bậc cha mẹ áp đầu con vào lòng về phía bên trái (cơ thể), gần với trái tim. Trái tim là trung tâm của mọi thứ. Biểu đạt khuôn mặt và ngôn ngữ cơ thể rõ ràng đem đến mục đích giúp con người giữ gìn sự khoẻ mạnh cho trung tâm của mọi cảm giác, tâm trạng và tình cảm – trái tim của bạn.

Trong rất nhiều tập sách viết về ngôn ngữ cơ thể, dạng thức giao tiếp này thường được chia làm hai loại chính: mở và đóng. Ngôn ngữ cơ thể “mở” bộc lộ trái tim, trong khi ngôn ngữ cơ thể “đóng” phòng thủ hay bảo vệ nó. Để thiết lập mối quan hệ tốt đẹp, chúng ta cần xem xét cả cử chỉ giới hạn và không giới hạn.

Ngôn ngữ cơ thể mở

Ngôn ngữ cơ thể mở bộc lộ trái tim và cơ thể bạn (đương nhiên trong phạm vi cho phép!) cho thấy sự hợp tác, đồng thuận, ý chí, nhiệt tình và chấp nhận. Những cử chỉ này đều nhìn thấy được. Chúng bày tỏ sự thật. Chúng đều nói "Có!"

Cơ thể bạn không biết nói dối. Một cách vô thức, nằm ngoài sự điều khiển của bạn, nó tự truyền đi suy nghĩ và cảm giác của bạn bằng ngôn ngữ riêng của nó tới cơ thể người khác, và cơ thể họ lại hiểu rõ ngôn ngữ này. Bất cứ sự tương phản của ngôn ngữ nào cũng có thể dẫn đến việc làm gián đoạn quá trình phát triển giao tiếp.

Trong tác phẩm kinh điển của mình *Làm sao hiểu thấu người khác*, Gerard I. Nierenberg đã giải thích giá trị của những cử chỉ mở. Những cử chỉ này bao gồm việc để mở bàn tay và cánh tay cũng như những chuyển động tinh tế nhỏ hướng đến người khác như muốn nói "Tôi luôn bên bạn" và bày tỏ sự chấp nhận: ví dụ cởi nút áo khoác hay jacket biểu tượng cho sự cởi mở của trái tim. Khi kết hợp với nhau, những cử chỉ này đều muốn nói "Mọi việc đang rất tốt đẹp."

Những cử chỉ tích cực, cởi mở kết nối chúng ta với những người khác. Chúng thường chậm rãi và thận trọng. Khi một người phóng khoáng muốn giao tiếp bằng trái tim với người khác, họ sẽ có sự liên hệ mạnh mẽ và niềm tin lẫn nhau. (Bạn biết cảm giác của một cái ôm ghì xiết? Hay một cuộc nói chuyện bằng cả trái tim chân thành?)

Khi gặp một người bạn mới, hãy ngay lập tức để trái tim mình hướng về họ một cách ấm áp. Phép mầu sẽ xẩy ra.

Một số cử chỉ mở khác có thể là tư thế đứng tay chống hông giang hai chân, tư thế này bày tỏ sự nhiệt tình và thiện ý. Ngả người về phía trước (nếu kèm theo một số cử chỉ mở khác) cho thấy bạn rất chú tâm đến người khác, và tư thế buông thẳng tay hay bắt chéo chân cũng cho thấy bạn đang sẵn sàng lắng nghe mọi góp ý.

Ngôn ngữ cơ thể đóng

Cử chỉ tự vệ dùng để bảo vệ cơ thể và trái tim. Những cử chỉ này mang nghĩa kháng cự, nổi giận, lo âu, bướng bỉnh sợ hãi và mất bình tĩnh. Chúng được xem như những biểu hiện tiêu cực và chuyển tải thông điệp "KHÔNG!"

Thông thường người ta coi khoanh tay biểu lộ sự phòng thủ. Chúng che giấu trái tim và cảm xúc. Mặc dù bạn vẫn có thể mang tư thế thoải mái với hai tay khoanh lại nhưng sự khác nhau giữa cử chỉ thư giãn và tự vệ khoanh tay nằm ở những biểu hiện đi kèm khác. Ví dụ, tay bạn có đang khoanh lỏng lẻo hay gập chặt áp sát cơ thể hay không? Bàn tay mở hay nắm?

Những cử chỉ tự vệ thường nhanh và khó phát hiện, nằm ngoài sự kiểm soát của ý thức. Cơ thể bạn có lí trí riêng của nó và được điều khiển bởi thái độ, tích cực hay tiêu cực. Ngoài việc khoanh tay, cử chỉ tự vệ rõ ràng nhất là né tránh ánh mắt và quay người đi. Nhấp nhổm cũng được xem như một cử chỉ tiêu cực, cho thấy bạn đang bồn chồn hay lo lắng.

Bạn có thể thấy ngay sự khác biệt giữa một người đối diện trực tiếp và chân thành với bạn và một người đứng phía bên bạn, khoanh tay và khom vai trong khi cả hai đang nói chuyện. Trong trường hợp đầu tiên, người nói đang cởi mở hướng trái tim họ về phía bạn. ở trường hợp thứ hai, người nói dùng tư thế tự vệ, hướng trái tim họ ra khỏi bạn nhằm bảo vệ nó. Một người đang cởi mở với bạn, còn người kia khép kín. Hai tư thế này tạo cảm giác khác nhau.

Những cử chỉ nhỏ

Cử chỉ của tay còn là một phần của vốn từ vựng ngôn ngữ cơ thể. Chúng cũng được chia thành cử chỉ mở (phản ứng tích cực) và cử chỉ đóng hay che dấu (phản ứng tiêu cực), chỉ khác là phạm vi của chúng phức tạp và nhiều ý nghĩa hơn hẳn. Tôi muốn nêu bật một điều từng cử chỉ riêng lẻ, cũng như từng từ riêng lẻ trên trang sách, không nói lên nhiều điều. Chỉ khi bạn kết hợp với một vài cử chỉ khác, có thể với vẻ mặt và một vài động tác cơ thể, bạn mới có thể luận ra một bàn tay siết chặt mang ý nghĩa "Chà, con ngựa của tôi đã về nhất!" chứ không phải "Tôi phát điên lên chỉ muốn tát cho anh ta một cái!"

Tương tự như vậy, có rất nhiều khác biệt về ngôn ngữ cơ thể từ cổ trở lên: khuôn mặt mỉm cười cởi mở, ánh mắt tiếp xúc, có phản hồi, bày tỏ sự chăm chú và nhướn mày biểu lộ sự quan tâm. Trong tình huống gặp mặt thông thường, một cái nhìn liếc nhanh và cụp mắt xuống như muốn nói "Tôi tin bạn. Tôi không ngại bạn." ánh nhìn lâu hơn củng cố dấu hiệu tích cực. Trong khi nói chuyện, chúng ta gật đầu sau mỗi câu nói để biểu thị ta đang chờ câu trả lời.

Ngược lại, khuôn mặt đóng luôn nhíu mày, mím môi và tránh tiếp xúc ánh mắt. Và ta có thể đưa thêm những phản ứng trên khuôn mặt tiêu cực khác nữa. Chúng tôi lịch sự gọi đó là những gương mặt mờ nhạt hay vô cảm. Khuôn mặt đó trân trân nhìn bạn như một con cá hồi ươn. Trong chương tới, bạn sẽ biết làm thế nào để phản ứng lại khuôn mặt "vô cảm", mà nếu bạn không biết cách xử lí sẽ có thể gây nhiều phiền toái.

Tôi thường đưa mắt nhìn khắp lượt khán giả của mình và nhận ngay ra ai đã từng dự buổi giảng trước của tôi. Tôi biết điều này bởi họ có "vẻ mặt quen biết" khi gặp. Đó chỉ là một cái nhìn, hay thậm chí một thái độ mong đợi âm thầm mà tôi có thể từng phút cảm nhận được. ánh nhìn đó luôn luôn tuyệt vời với cả những người bạn chưa từng gặp trước đó. Nếu bạn đang ở một mình, hãy thử tập làm xem. Hé môi cười và nhướn mày, nghiêng đầu trong khi bạn đang nhìn thẳng một người tưởng tượng trước mắt. Một bài tập khác là nghiêng đầu trong khi đang đưa mắt nhìn lại người đó, thỉnh thoảng nhíu mày và mím môi. Hãy tập thử xem. Cố gắng càng nhẹ nhàng càng tốt.

Mùa xuân năm ngoái, tôi thuê một chuyến xe chở con gái và bạn bè nó đi lòng vòng chơi vào đêm vũ hội ở trường. Trong khi đang trả tiền tại phòng thuê, tôi để ý thấy một phụ nữ ngồi bàn bên. Cô ấy có cái nhìn như thể đã quen biết tôi, và tôi cố vắt óc để nhớ nhưng chịu.

Cuối cùng tôi phải lên tiếng, "Xin lỗi, nhưng chúng ta đã gặp nhau bao giờ chưa?"

"Chưa", cô ấy đáp lại một cách nghiêm túc. Rồi cô đứng dậy, đưa tay về phía tôi và mỉm cười "Xin chào, tôi là Natalie."

Tôi phải cất lời trước và cô đã cư xử rất lịch sự. Cô đứng dậy, chìa tay ra, mỉm cười và tự giới thiệu. Tất cả những điều này là vô tình? Tôi không biết nữa, nhưng chúng tôi đã có mối giao tiếp tốt và cô buộc tôi phải cất lời.

Tán tỉnh

Những cử chỉ tán tỉnh truyền thống bao gồm việc bày tỏ khiến người khác hiểu bạn thích người ta và bạn muốn theo đuổi mối quan hệ xa hơn. Thật không ngạc nhiên chút nào nếu nói rằng ngôn ngữ cơ thể đóng vai trò lớn trong trò chơi này, và ánh mắt cũng vậy. Hàng tá những cử chỉ nhỏ gửi đi thông điệp quyến rũ: nghiêng đầu, ánh nhìn lâu hơn so với bình thường, ưỡn hông và tay luồn qua mái tóc. Liếc nhìn là cử chỉ thể hiện sự nghi ngờ, nhưng khi kết hợp với nụ cười nhẹ nhàng và cái nhìn nheo mắt, nó sẽ đem đến cử chỉ hấp dẫn mạnh mẽ.

Đàn ông thường gửi thông điệp này bằng vẻ bảnh bao trong khi phụ nữ lại dùng tư thế ưỡn hông. Nam giới hay nhẹ nhàng nới lỏng cà vạt còn phái nữ làm ướt môi. Hai bên luôn luôn bày tỏ sự quan tâm của mình với đối phương thông qua tư thế, liếc mắt tình tứ và dáng vẻ cho đến khi những cử chỉ nhỏ này được đáp lại.

Sự tương đồng

Tại sao chúng ta lại yêu thích những nghệ sĩ vĩ đại và coi trọng họ trong khi ta biết những gì họ chỉ trả lời trên phương tiện thông tin đại chúng là do người khác viết? Bởi vì họ đáng tin cậy, và bởi họ có nhiều điểm giống ta.

Sự kết hợp của các Thông điệp

Rosa, một người phục vụ gấp mẩu quảng cáo cô vừa xé ra từ một tờ báo, dọn dẹp gọn gàng chiếc bàn nơi cô định sẽ đặt chiếc máy vi tính mới và ra khỏi nhà.

Tại cửa hàng bán đồ điện tử, khi Rosa lượn qua chiếc máy tính model Megahype mới nhất, một người bán hàng trẻ tuổi đã để ý đến mẩu quảng cáo trên tay cô và tiến về phía cô. Anh ta mở khuy áo, đưa tay ra, ngửa lòng bàn tay lên và nhìn thẳng vào mắt Rosa. "Tôi đã thấy chị xem cái đó," anh ta mỉm cười nói chuyện, "Xin chào, tên tôi là Tony."

Khoảng 10 phút sau, Tony vẫn giữ thái độ thoải mái và chân thật khi nói chuyện với Rosa. Anh ta nói chuyện trực diện, bàn tay luôn mở và luôn hướng người về phía cô trong khi họ thảo luận chi tiết của chiếc máy tính. Rosa lắng nghe chăm chú, đầu hơi nghiêng và tay chống cằm khi Tony đưa ra giá gần như cho không 95 đô-la và thậm chí đồng ý bao luôn cả thuế.

Cuối cùng, Rosa vỗ cằm khi đưa ra quyết định. Cô gật đầu "Vâng", " Model này phù hợp với tôi."

"Tuyệt vời", Tony nói, hai tay háo hức xoa vào nhau. "Chỉ mất năm phút dỡ nó xuống và lấy thêm mấy chiếc hộp thôi."

Rosa liếc nhìn anh ta và nhíu mày. "Các anh không có chiếc nào mới trong hộp à?"

"Có lẽ hơi khó để tìm bây giờ." Hai tay Tony nắm lại, và anh ta đút tay vào túi.

" Kiểu này bán chạy không tưởng tượng được – kho chúng tôi vừa mới hết." Anh ta cài khuy áo khoác lại, nhún vai và cười gượng gạo.

"Vậy đây là mẫu trưng bày?" Rosa nghiêng đầu hỏi lại.

"Nó vừa mới được nhập sáng nay," Tony lùi nhanh lại với nụ cười giả dối. Anh ta khoanh tay trước ngực xoay lưng về phía cô, giả vờ như bị phân tán bởi vài thứ bên gian bán TV gần đó, giọng nói ấp úng và yếu ớt, "Nó được bảo hành như máy mới mà."

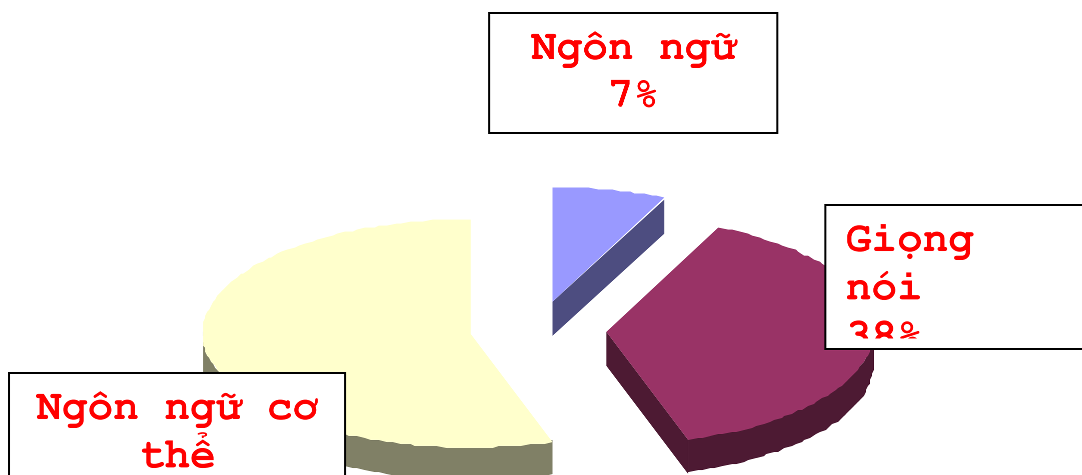
Rosa xoa mũi nghi ngờ. "Có phải sáng nay hàng mới về? Được. Vậy anh có thể viết cho tôi được không?"

Tony quay lưng lại hẳn phía Rosa và dựa vào bộ phận monitor máy tính, nghịch dây cáp – có lí do để không phải nhìn cô. Anh ta thoáng nhìn bóng mình trong gương và tự nhủ *Chao ôi, mình mới dại dột làm sao*. Cắn chặt môi mình, anh ta quay lại phía Rosa.

Nhưng cô ấy đã đi mất.

Là một người phục vụ giỏi, Rosa quen với việc đọc ngôn ngữ cơ thể người khác. Cô nhận thấy cử chỉ của người bán hàng mâu thuẫn (thiếu sự đồng nhất) với lời nói, và cô biết cô nên tin vào cử chỉ. Sự thay đổi trong giọng nói của Tony từ việc đưa tin tới cầu khẩn càng làm củng cố thêm cảm giác nghi ngờ của cô.

Năm 1967, Albert Mehrabian, hiện là giáo sư tâm lí danh dự tại trường UCLA, đã tiến hành một nghiên cứu về giao tiếp khá nổi tiếng. Ông cho rằng độ tin cậy phụ thuộc vào sự nhất quán, hay tính tương đồng của ba yếu tố trong giao tiếp. Trong một bài viết có nhan đề "Giải mã sự thiếu nhất quán trong giao tiếp," ông nêu rằng mỗi thông điệp được truyền tải qua các kênh giao tiếp có tỉ lệ phân bổ như sau: thật thú vị 55% phản ứng của chúng ta thể hiện thông qua trực quan, 38% qua giọng điệu và 7% thực sự qua từ ngữ.



Giáo sư gọi đây là ba chữ **G** của giao tiếp: *g*iác quan, *g*iọng điệu và n*g*ôn từ. Và dù tin hay không, chúng đều cùng mang ý nghĩa như nhau. Đây là nền tảng cơ bản của mối quan hệ sắp đặt. Giao tiếp phi lời nói chiếm trên 50% cả quá trình! Xét theo khía cạnh giao tiếp, ngôn ngữ cơ thể của chúng ta chiếm đa số: hành vi, cách ăn mặc, động tác, cử chỉ v..v.

Liệu có cần phải chứng minh điều đó không? Hãy nghĩ lại xem lần trước bạn nói chuyện với ai đó đứng khoanh tay, chân gõ nhịp và vẻ mặt khó chịu và nói mấy từ bằng giọng giận dữ "Tôi khoẻ." Hành vi nào đáng tin cậy hơn – lời nói hay ngôn ngữ cơ thể và giọng điệu? Những thông điệp từ cơ thể luôn nổi bật hơn lời nói rất nhiều. Dù có ý thức hay không, do 55% quá trình giao tiếp của chúng ta xuất phát từ ngôn ngữ cơ thể, bạn sẽ thấy dễ dàng bày tỏ dấu hiệu cởi mở hay khép kín với người khác bằng chính cơ thể bạn. Cử chỉ, chứ không phải lời nói, là hiện thân thực sự cho những phản ứng bản năng của bạn.

Nếu bạn muốn người khác thực sự nghĩ bạn là người đáng tin cậy, bạn phải nhất quán. Ngôn ngữ lời nói và cơ thể phải đồng nhất. Nếu không, cơ thể người khác sẽ bày tỏ sự không thoải mái với cơ thể của chính bạn. Để đáp lại một mối giao tiếp, cơ thể bạn sẽ báo hiệu lên não bằng cách pha trộn một ly cocktail các chất hoá học tương ứng với sự bất an mà người kia đang cảm nhận. Và cả hai cùng cảm thấy không thoải mái, như vậy rất khó dẫn đến một mối quan hệ tốt đẹp. Khi người khác nhận ra sự khác biệt giữa lời nói và cử chỉ của bạn, họ sẽ có những cử chỉ và phản ứng tương ứng.

Bài tập về sự thống nhất trong hành vi

Lời nói và giọng điệu

Hãy dùng nhiều giọng điệu khác nhau: giọng giận dữ, chán chường, ngạc nhiên và tán tỉnh để diễn tả những câu sau. Hãy chú ý đến sự kết hợp giữa cử chỉ cơ thể, biểu hiện gương mặt và hơi thở mỗi khi thay đổi trạng thái tình cảm.

" Muộn rồi."

"Đủ rồi."

"Hãy nhìn tôi này."

"Bạn sinh ở đâu?"

Để kiểm tra giọng điệu, hãy tìm một người bạn tập đọc một hai câu trên. Người đó sẽ nói cho bạn biết bạn dùng loại nào trong bốn kiểu giọng trên. Nếu bạn không nói được rõ ràng, hãy cứ tiếp tục tập cho đến khi giọng bạn rõ ràng.

Vì vậy, sự đồng điệu chỉ đến khi cả cơ thể, giọng nói và từ ngữ được kết hợp với nhau. Và khi chúng cùng chuyển tải một thông điệp giống nhau, trông bạn sẽ chân thực và người khác cảm thấy tin tưởng bạn hơn. Chính vì vậy, Thái Độ Thực Sự Tích Cực đóng vai trò rất quan trọng. Vẻ ngoài tin cậy, hay nhất quán, được xem như yếu tố cơ bản xây dựng lòng tin, mở ra cánh cửa tới mối quan hệ thân thiện.

Hãy chắc chắn rằng lời nói, giọng điệu và cử chỉ của bạn cùng biểu lộ giống nhau. Hãy cẩn thận với những dấu hiệu bất đồng từ người khác và hãy lưu tâm đến cảm giác của mình lúc đó.

Chúng ta từng xem những bộ phim cổ điển nơi các cặp tình nhân lái xe trên đường, và họ đu đưa tay trên vô lăng mặc dù quang cảnh bên ngoài cho thấy con đường thẳng tắp. Đó

là cảnh giả - bạn đều biết họ đang ở phim trường ngồi trong một chiếc hộp lắc lư. Cảm giác cho bạn biết có điều gì đó không đúng, không thật, và bạn không thể tin những gì mình xem. Hay bạn đã từng chứng kiến một người phát điên lên vì bạn, và rồi trong khi đang chửi rủa, miệng họ loé lên nụ cười hiểm độc sau đó tắt ngấm? Quá ớn lạnh. Đây chỉ là một ví dụ khác của hành vi không tương đồng. Nụ cười không đi cùng với cơn giận, điều đó thiếu tính chân thật.

Nhận diện hành vi không nhất quán là một bản năng tồn tại sống còn. Nếu bạn đang đi nghỉ và gặp một người lạ mặt tiến gần, cười nhăn nhở trong khi hai tay đang xoa nhanh vào nhau và liếm môi: “Xin chào, bạn muốn có thời gian tuyệt vời nhất ở nơi đây không?”, tốt nhất bạn nên phòng thủ. Việc nhận diện nhanh sự nhất quán được xem là bản năng và là lí do tại sao ấn tượng ban đầu lại vô cùng quan trọng.

Tình cảm và ý định của con người rất dễ bị những người xung quanh hiểu nhầm. Ví dụ tôi phát hiện một phụ nữ trong một cuộc hội thảo có giọng nói không ăn nhập với từ ngữ, “Không, tôi không bị lúng túng mà đang rất tập trung”, cô ấy khăng khăng như vậy khi tôi kiểm tra. Và thêm nữa, “Không, tôi không buồn mà hoàn toàn thoaỉ mái.” Cô ta tiếp tục lặp lại điều này chỉ cho đến khi gần như phát khóc và thốt lên “Bây giờ tôi mới hiểu tại sao con tôi luôn nói ‘Mẹ, sao mẹ cứ luôn cáu kỉnh với chúng con thế?’. Tôi *không* cáu kỉnh với chúng. Đôi khi tôi chỉ quá phấn khích.”

Người phụ nữ này còn kể với chúng tôi rằng bạn bè đồng nghiệp cũng chỉ trích cô vì giọng mỉa mai, nhưng đối với cô sự thực không hẳn như thế. Trên thực tế, sự mỉa mai chỉ đơn giản là những từ ngữ mâu thuẫn với giọng nói. Khi được sử dụng, người nghe lại cho rằng đấy là giọng điệu. Giả sử bạn làm toàn đội thất vọng và nghe thấy ai đó nói móc, “Tuyệt vời làm sao,” bằng một giọng khó chịu. Trường hợp này sẽ rất khác khi bạn dành được điểm cao cho toàn đội và ai đó thốt lên “Tuyệt vời làm sao!” bằng giọng phấn khích.

Hãy là chính mình

Bạn có cảm thấy hồi hộp khi gặp một người lạ không? Xét về mặt sinh lí, hồi hộp và phấn khích có rất nhiều điểm chung: tim đập nhanh, bụng sôi lên, hơi thở dồn dập và nhìn chung là bồn chồn. Nhưng một trạng thái có thể đẩy bạn vào góc tối tệ hại nhất còn trạng thái kia làm bạn vui và thúc đẩy bạn tiến lên. Sợ hãi thường có xu hướng đi kèm hồi hộp, và điều này gia tăng hoạt động cơ thể một cách tự nhiên. Bởi vì sự hồi hộp phần lớn là do nhận thức tăng lên, hãy hướng sự chú ý của mình đi chỗ khác để làm giảm cường độ nhận thức và thận trọng hơn. Một bí quyết tuyệt vời là hãy tưởng tượng lỗ mũi bạn nằm dưới khu vực rốn và mỗi hơi thở của bạn đều diễn ra ở phía dưới đó. Nhờ vậy, bạn càng thở chậm , bạn càng dễ điều khiển mình hơn.

Bạn càng sớm tự nhủ mình cần phấn khích chứ không hồi hộp, bạn càng có khả năng làm cho cảm giác của mình tin vào những điều bạn đang cảm nhận được. Trên thực tế, nó thực sự hiệu quả. Khi bạn thay đổi thái độ, điệu bộ cơ thể và giọng nói cũng sẽ phản ánh sự thay đổi đó. Hãy nhớ, người khác cũng như bạn, đều mong muốn thiết lập mối quan hệ tốt. Họ sẽ hào phóng đem đến cho bạn những điều có lợi.

Đừng làm gì quá mức! Trong một cuộc nghiên cứu tiến hành tại trường đại học Princeton, người ta điều tra sinh viên cả hai giới phương pháp đánh giá người họ gặp lần đầu tiên. Quá hăng hái là một trong những điểm đa số mọi người không thích. Đừng cười quá cỡ, đừng quá dí dỏm cũng như quá lịch sự, tránh thái độ kẻ cả lên mặt.

Khi bạn có thái độ thoải mái, người khác sẽ bắt đầu để ý đến những đặc điểm riêng của bạn - điều làm bạn khác với những người khác và coi bạn như một cá nhân thực thụ. Bạn sẽ dễ dàng và tự nhiên bộc lộ những cá tính đáng yêu của mình và có ý thức kiểm soát cũng như tự tin vào khả năng thiết lập mối quan hệ tốt đẹp theo ý muốn.

Chúng ta có thể có được sự tương đồng nếu ta giao tiếp thật lòng, dùng thái độ tích cực và ngược lại. Bởi vì thái độ luôn đi trước, nó là phần cốt lõi trong việc gây ấn tượng đầu tiên khi ta làm quen ai đó.

6. Ai cũng thích người giống mình

Ông hàng xóm cuối phố chỗ tôi rất thích câu cá. Hai đứa con trai của ông cũng vậy, vẻ mặt và dáng đi giống hệt ông. Đúng là máu mủ có khác! Tôi không thích câu cá, năm đứa con của tôi cũng vậy, nhưng chúng tôi cùng có khiếu hài hước. May quá! Cô tôi sống ở Scotland làm bác sĩ, con gái cô cũng vậy. Họ có suy nghĩ giống nhau. Có sự trùng hợp ngẫu nhiên chăng? Người thợ ống nước trong làng tôi cũng ba đời hàn ống nước. Người phụ nữ bán phomát Gouda trong khu chợ Wednesday ở Leiden, phía ngoài khu Amsterdam, đều có mẹ và con gái giúp việc cho mình. Họ có vẻ ngoài giống nhau.

Chuyện gì vậy? Liệu có phải một mẫu hình mới xuất hiện không? Làm sao mà họ giống nhau được? Họ cùng lớn lên và có những cách cư xử hoà đồng ở nhiều mức độ về thể chất lẫn tinh thần. Họ có sự tương đồng.

Từ khi lên ba tuổi, cậu con trai út của ông hàng xóm đã say mê cầm cần câu, cũng như cha cậu. Cậu ngồi theo dáng cha và khi tung dây câu, cậu lại liếc nhìn ông để xem liệu cậu làm như vậy đúng chưa; đôi lúc vẻ mặt ông như muốn nói cứ tiếp tục đi, lúc khác lại bảo cẩn thận, nhưng có thời điểm vẻ mặt ông như nhắc nhở cậu đã làm sai. Cậu bé đó sử dụng bản năng của mình để học hỏi từ người cha, bằng những hướng dẫn tinh tế từ nét mặt, ngôn ngữ cơ thể và đôi khi bằng giọng nó nhẹ nhàng, khích lệ. Bây giờ cậu đã làm được điều đó, giống như cha mình.

Đồng thanh tương ứng, đồng khí tương cầu

Chúng ta học các kỹ năng cuộc sống thông qua sự hướng dẫn và quan hệ với người khác. Khi ta liên tục nhận được những tín hiệu từ cha mẹ, những người xung quanh, thầy cô giáo, huấn luyện viên, TV, phim ảnh và môi trường, chúng ta sẽ tự tổ chức và điều chỉnh lại hành vi của mình bằng cách hoà đồng với người khác, điều chỉnh theo phản ứng tình cảm của họ. Chúng ta tự đồng bộ hành vi của mình với người khác một cách vô thức ngay từ khi sinh ra. Nhịp điệu cơ thể của một đứa trẻ luôn theo nhịp cơ thể mẹ nó. Tâm trạng

của một em bé sơ sinh cũng bị ảnh hưởng bởi tâm trạng của người cha, đồ chơi của bé được chọn bởi ảnh hưởng của những người xung quanh, thị hiếu của một cô, cậu thiếu niên phải phù hợp với những cảm giác mạnh, và sở thích của người trưởng thành bị ảnh hưởng bởi bạn bè và cộng đồng.

Lúc nào chúng ta cũng hoà mình với những người xung quanh, lúc nào cũng vậy. Nhờ đó chúng ta lớn lên và không thể tồn tại nếu không có nó. Cách cư xử của chúng ta luôn ảnh hưởng lẫn nhau; mỗi khoảnh khắc ở bên người khác, chúng ta từng phút điều chỉnh hành vi, và người khác cũng vậy. Đó chính là sự đồng thanh tương ứng. Chúng ta xử lí các dấu hiệu một cách vô thức và chuyển tải tới người khác thông qua tình cảm của mình. Đó là cách ta thu sức mạnh và sự thuyết phục, là điều ta cảm thấy an toàn, là cách ta phát triển. Và đó cũng là lí do tại sao người ta lại quý mến, tin tưởng và cảm thấy thoải mái khi ở bên những người giống họ.

Người ta thường chọn những người làm công giống họ.

Người ta thường mua hàng của những người giống họ.

Người ta thường hẹn hò với những người giống họ.

Người ta thường cho những người giống họ vay tiền.

Luôn luôn là như vậy.

Có lẽ bạn cũng nhận ra rằng có người bạn muốn gặp lại sau lần giao tiếp đầu tiên nhưng với người khác bạn lại không có cảm tình chút nào. Hoặc bạn thậm chí còn cảm thấy ghét một số người ngay khi gặp mặt. Đây là điều chúng ta đã từng trải qua, nhưng đã bao giờ bạn thôi băn khoăn hỏi tại sao chuyện đó xảy ra? Tại sao với một số người bạn có cảm giác tin tưởng một cách tự nhiên và có mối quan hệ thoải mái? Hãy nghĩ lại xem tuần trước bạn gặp ai đó khi đang du lịch. Rà soát lại cuộc gặp mặt và hồi tưởng chúng trong đầu. Điều gì làm bạn thích những con người đó? Cơ hội chia sẻ – sở thích, thái độ hay cách cư xử? Những người hoà hợp với nhau thường có những điểm chung. Những ai có ý tưởng giống nhau, cùng gu âm nhạc hay ẩm thực, cùng thích đọc sách hay đi nghỉ giống

nhau, cùng thích một môn thể thao hay địa điểm du lịch sẽ lập tức cảm thấy dễ chịu và thích ở bên nhau hơn những ai chẳng có điểm nào chung.

Trong một giờ học, tôi viết lên tấm bảng đen dòng chữ:

Tôi thích bạn!

Rồi tôi lại thay một từ có mấy chữ cái giữa từ thứ nhất và ba trong cụm từ tuyệt vời đó:

Tôi giống bạn!

Vấn đề ở chỗ chúng ta thích những người giống chúng ta. Chúng ta cảm thấy dễ chịu khi ở bên những người giống chúng ta (bạn biết từ "giống" xuất phát từ đâu không?) Hãy nhìn những người bạn thân của mình. Lí do bạn kết thân với họ là vì bạn có cùng quan điểm, và có lẽ có cùng cách làm việc. Chắc chắn bạn sẽ tìm được nhiều điểm khác biệt và phản bác lại, nhưng xét một cách cơ bản các bạn rất giống nhau.

Những ai có cùng sở thích đều có mối quan hệ tự nhiên. Nếu bạn cùng chia sẻ sở thích về đua mô-tô với một trong những đồng nghiệp nam tại văn phòng, bạn sẽ có cơ sở thiết lập mối quan hệ tốt. Hoặc có khi bạn dẫn hai đứa con chập chững biết đi vào công viên mỗi chiều, gặp các bà mẹ có hoàn cảnh tương tự khác, bạn cũng có điều kiện để kết bạn. Bạn đã từng nghe câu thành ngữ "Ngưu tầm ngưu, mã tầm mã" chưa – rất đơn giản, người ta sẽ thoải mái khi xung quanh toàn những người giống họ.

Điều này luôn đúng với mối quan hệ tình cờ cả về hình thức lẫn nội dung. Quan điểm, hình thức, thị hiếu và hoàn cảnh sống giống nhau đều góp phần tạo mối quan hệ tốt. Có lẽ bạn sẽ thấy dễ chịu bên những người giọng nói trôi chảy, diễn cảm hay những người nhạy cảm có giọng nói mềm mại và từ tốn. Cũng có lẽ bạn thích kết bạn với những người sẵn sàng chia sẻ tình cảm khi giao tiếp hay những ai thẳng thắn, không bắt bẻ từng câu chữ. Khi bạn gặp mối quan hệ tình cờ, bạn đã có người bạn cùng lớn lên hay mang phong cách giống bạn.

Nghệ thuật hoà đồng

Nhưng tại sao chúng ta lại cứ phải chờ một mối quan hệ tự nhiên? Sao không đi thẳng vào việc điều chỉnh hành vi của mình với người khác ngay từ phút đầu gặp gỡ? Sao ta không dành 90 giây hay ít hơn để tạo mối quan hệ sắp đặt?

Hãy nhìn quanh các tiệm ăn, quán cafe, khu chợ hay bất cứ nơi công cộng nào khác nơi mọi người hay gặp gỡ nhau và để ý những người có "quan hệ tốt". Người có quan hệ thân thiện thường có kiểu ngồi giống nhau. Hãy chú ý cách họ hướng người về phía nhau, vị trí chân, tay. Họ đều có tư thế đồng điệu như những vũ công: người này nhấc tách trà lên, người kia cũng vậy; người này ngả người về phía sau, người kia cũng dựa lưng vào ghế; một người nhỏ nhẹ thì người kia cũng dùng giọng dịu dàng. Vũ điệu đang tiếp tục với cùng tư thế, nhịp điệu, giọng nói. Còn bây giờ hãy nhìn những người rõ ràng đang ngồi cùng nhau nhưng không hòa hợp, và hãy quan sát sự khác biệt. Nhóm nào đang vui vẻ hơn?

Gần đây tôi có diễn thuyết tại một thính phòng ở Luân Đôn, và ngồi cách tôi khoảng 10 hàng ghế là một cặp vợ chồng tuyệt đẹp. Trang phục của cả hai hoàn hảo không chê vào đâu được, với mầu sắc rực rỡ và chi tiết lôi cuốn. Khi tôi chú ý đến họ, họ đang ngồi cùng tư thế, nghiêng người về bên phải, hai bàn tay chụm lại đặt trên một bên thành ghế. Rồi, như thể đáp lại một dấu hiệu sắp sẵn, họ đều đổi tay đặt sang thành ghế bên kia, giống như những vận động viên bơi nghệ thuật, cùng lúc mỉm cười và gật đầu. Họ khẳng định mọi điều tôi nói cùng một lúc. Tôi làm quen với họ sau đó và khám phá ra rằng họ đã cưới nhau 47 năm; cả hai đều khoẻ mạnh, hạnh phúc và hoàn toàn hoà hợp.

Vậy thì, mục tiêu của chúng ta là khám phá cấu trúc của sự hòa đồng và biến đổi nó phù hợp với nhiều loại người ta gặp khác nhau. Chìa khoá của việc thiết lập mối quan hệ tốt đẹp là làm thế nào đồng bộ hoá ba thành tố "G" trong giao tiếp mà giáo sư Mehrabian đã gọi - *g*iác quan, *g*iọng điệu và n*g*ôn từ – nhằm giao tiếp tốt với người khác bằng cách trở nên càng giống họ càng tốt.

Nhưng điều đó có nghĩa tôi là người giả tạo hay không chân thành? Không. Hãy nhớ rằng chúng ta chỉ giao tiếp trong vòng khoảng một phút rưỡi! Bạn không cần phải cố tình thay đổi hoàn toàn cá tính của mình. Tất cả những gì bạn cần làm là hoà đồng với người khác để người đó cảm thấy thoải mái và củng cố mối quan hệ một cách tự nhiên. ý tưởng này không buộc bạn phải copy dáng điệu, giọng nói và ngôn từ của người khác, mà chỉ muốn bạn cư xử như bạn vẫn thường làm với bạn bè mình.

Các kỹ năng hoà đồng thực sự chỉ là phương tiện giao tiếp giữa chúng ta với người khác. Vì bản năng của chúng ta luôn muốn gần gũi với người khác, hãy giành lấy sự hợp tác và tình cảm, đáp ứng những nhu cầu của bản thân, hoà đồng nhằm gia tăng sự thống nhất về mặt tinh thần.

Thông thường, khi đi du lịch nước ngoài, giắc cắm máy sấy tóc hay dao cạo râu của bạn sẽ có hiện tượng không tương thích với ổ cắm – bạn cần có thiết bị tiếp hợp, một dụng cụ tiếp nối giúp bạn cắm vừa giắc và bật điện. Điều này cũng giống hệt trường hợp bạn tiếp xúc với người khác. Giống như máy sấy tóc hay dao cạo râu, bạn phải có thiết bị điều chỉnh. Vì vậy, hãy coi việc "phù hợp hoá" là một thiết bị điều chỉnh cho phép bạn giao tiếp với người khác suôn sẻ và nhanh chóng. Hoà đồng là một cách khiến người khác trở nên cởi mở, thoải mái và vui vẻ khi ở bên bạn. Bạn chỉ làm như người khác, trở nên giống họ cho đến lúc họ nhận ra điều đó, *tôi không biết diễn tả thế nào về con người này nhưng có điều gì khiến tôi thực sự thích!*

> ***Hãy coi việc hoà đồng giống như khi bạn đang chèo thuyền bên cạnh người khác, đưa mái chèo về cùng một hướng, đạt cùng tốc độ và bắt nhịp từng bước chèo, từng hơi thở, tâm trạng và quan điểm người khác. Khi người đó chèo, bạn cũng sẽ chèo.***

Vài năm trước đây, vào một buổi tối, tôi đang ngồi trong ngôi nhà gỗ nhỏ thuộc một câu lạc bộ trượt tuyết, đợi hai đứa con út của mình đang sắp trượt tuyết xong. Đột nhiên, ông hàng xóm của tôi, một luật sư và là người quen sơ của gia đình bước vào. Khi nhìn thấy

ông ta đến, tôi quyết định thử vài động tác 'phù hợp hoá' đơn giản của mình với ông ấy. Xác định được điều mình muốn rồi, tôi tiếp tục hoà đồng cho đến khi ông ta có những cử chỉ thân thiện nhất định. Tôi từ từ đứng lên và ông ta nhận ra điều đó. Chúng tôi gặp nhau ở giữa phòng lớn.

"Xin chào," ông ấy nói với nụ cười mím khi bắt tay tôi.

Để phù hợp với giọng nói, điệu bộ và tư thế của ông ta, tôi đáp lại "Xin chào!"

Một tay ông chống nạnh còn tay kia ông chỉ ra ngoài cửa sổ ngôi nhà, "Tôi đợi mấy đứa bé nhà tôi trượt xong!"

"Tôi cũng vậy," tôi nói và bắt chước điệu bộ của ông ta. "Tôi đợi mấy đứa nhóc nhà tôi."

Tôi cũng đồng bộ cử chỉ tương ứng của ông ta trong cuộc hội thoại bình thường, vô tư kéo dài chưa đến 30 giây. Rồi đột nhiên ông ta ông ta thốt lên, "Anh biết không, chúng ta thực sự chưa biết hết về gia đình của nhau. Hôm nào đấy anh đến nhà tôi dùng bữa tối nhé."

Chúng tôi hẹn thời gian và tôi gần như có thể đọc được chuyện gì đang xảy ra trong suy nghĩ của ông ta. Ông đang nghĩ *Người này có điều gì làm mình thực sự thích nhưng mình không biết chắc là gì.* Rõ ràng, nếu ông ta biết tôi đang cố tình bắt chước ông ấy, ông ta sẽ không bao giờ mời tôi như vậy.

Tôi đã tiếp cận ông ta bằng một Thái Độ Tích Cực nồng ấm và tôi đang bắt chước hành vi của ông ta, dù ở khoảng cách rất gần. Đứng trước mặt ông ấy, ngay lập tức tôi bắt nhịp được toàn bộ tư thế và các cử chỉ lẫn nét mặt của ông ta. Các yếu tố giọng nói, như ngữ điệu và tốc độ, nhanh chóng được hoà đồng. Tôi cũng sử dụng ngôn từ tương tự. Điều này nghe có vẻ phức tạp, nhưng mọi thứ chỉ diễn ra trong vài giây, vui vẻ và thú vị lắm đấy. Tôi thực sự muốn tìm hiểu thêm về ông ta và đây dường như là cơ hội tuyệt vời. Tôi chắc rằng cả hai đang có cảm giác mà chỉ ở con người mới có – cảm giác hồi hộp khi đặt mối quan hệ mới. Chẳng có gì trên đời này vui sướng và xứng đáng bằng việc nói chuyện, phát triển mối giao tiếp tốt đẹp để rồi từ đây ta có người bạn hay mối quan hệ mới.

Kẻ bắt nạt

Ông Szabo, chủ một chuỗi các siêu thị lớn, nổi tiếng trong giới thương mại vì cách cư xử hay hăm doạ người khác. Một hôm, ông triệu tập giám đốc sản phẩm của ba chi nhánh nổi tiếng phát đạt trong cả nước tại một đại lí của ông. Ông ta dẫn ba vị giám đốc này theo lối đi có bầy bán sản phẩm của họ và mắng mỏ họ vì ông cho rằng sản phẩm của họ được trưng bầy không đẹp mắt. Trong khi đang vung vẩy tay chỉ ra những chỗ sai, thỉnh thoảng ông ta đổi giọng rồi dừng lại, nhìn chằm chằm vào từng người và thậm chí còn ấn cả ngón tay vào vai Paul, một trong số những người đó. Sau khi bài chửi rủa kết thúc, hai trong số những người bị nạt nộ đó cúi đầu và xin lỗi, điều này làm ông Szabo càng có thêm cơ sở để sử dụng chiêu thức này.

Kể từ lúc ông Szabo bắt đầu quát mắng, Paul đã khéo léo hoà đồng với tâm trạng và phong cách cư xử của ông Szabo. Khi đến thời điểm phải đáp lại cơn giận dữ của ông chủ, anh ta hầu như biến mình thành ông Szabo – nhưng theo cách hoàn toàn không hề hăm doạ. Anh ta sử dụng cử chỉ tay, giọng nói, ngắt lời và thái độ tương tự, và thậm chí còn chọc vào vai ông Szabo khi nói "Ông hoàn toàn đúng".

Khi họ nói chuyện với nhau được khoảng một phút, Paul "hạ hoả" cử chỉ của mình và ông Szabo cũng làm theo. Khi kết thúc cuộc nói chuyện, ông Szabo quàng tay qua vai Paul và dẫn anh tới cuối lối đi. Rồi ông túm lấy một nhân viên kho và nói "Hãy giúp đỡ người này bất cứ điều gì anh ta cần."

Paul đã nhanh chóng hoà nhập thế giới của ông Szabo và nhanh chóng, khéo léo, lễ phép dẫn dắt ông ta cư xử như mong muốn.

Thế còn những người khó chịu thì sao? Mọi người thường xuyên hỏi tôi phải làm gì khi tiếp xúc với những người khép kín mang vẻ tự vệ: rụt cổ, tay khoanh lại theo tư thế phòng thủ, đút tay vào túi. Hoặc có chiêu thức tối ưu nào để giao tiếp với những kẻ chuyên bắt

nạt người khác, những người nhút nhát hay những kẻ quá ngạo mạn và hung hăng. Mục đích của cuốn sách này không nhằm giảng giải chi tiết cách đối phó với những người khó chịu đó mà chỉ đưa ra vài lời khuyên.

Quy tắc thứ nhất, khi gặp một người khó chịu, hãy tự hỏi mình câu này: “Có thực sự cần thiết phải nói chuyện với người này?” Nếu câu trả lời là không, hãy tránh xa người đó ra. Nếu câu trả lời là có, bạn tự hỏi mình muốn gì ở người đó. Điều bạn mong muốn là gì? Tất nhiên không phải những điều bạn *không* mong muốn. (Hãy nhớ trường hợp KFC)

Khi muốn “phù hợp hóa” bản thân với những người khó chịu, quan trọng là bạn phải thực hiện nó theo cách không mang tính đe doạ. Một khi giọng nói và ngôn ngữ của bạn phù hợp với họ, bạn có thể “dẫn dắt” họ thoát khỏi tư thế khó chịu đó. Thả lỏng cánh tay và vai rồi kiểm tra liệu họ có làm theo mình hay không; nếu họ không làm như vậy, hãy quay trở về tư thế ban đầu trong một phút và thử lại lần nữa.

Đôi điều về những người nhút nhát: hãy cố tìm hiểu xem họ quan tâm đến vấn đề gì. Hoà đồng với ngôn ngữ cơ thể và giọng nói của họ và từ từ hỏi họ những câu hỏi mở (xem tiếp chương sau) cho đến khi bạn khơi dậy được chút nhiệt thành. Hãy đón nhận thái độ của họ và từng bước dẫn dắt họ ra khỏi cách cư xử đó. Ngồi nhướn người về phía họ và quan sát xem họ có làm theo không; nếu không, quay trở lại điểm xuất phát và đồng bộ hoá từng bước một. Bạn sẽ ngạc nhiên khi thấy phương pháp này rất hiệu quả.

Khi nào tôi nên bắt đầu hoà đồng? Đừng để phí mất vài giây rồi mới bắt đầu. Hãy nhớ chuỗi hành động trong Chương hai: Cởi mở (Thái độ tích cực và ngôn ngữ cơ thể mở) – Trái tim (luôn quay về phía người khác) - ánh mắt (trước tiên phải có tiếp xúc bằng ánh mắt) – Rạng ngời (mỉm cười trước hết) – “Xin chào” (tự giới thiệu mình) – Ngả người về phía trước (bầy tỏ sự hứng thú khi bắt đầu hoà đồng).

Bất cứ điều gì làm các bạn có nhiều điểm chung và giảm khoảng cách giữa hai người đều rất tốt. Và cách nhanh nhất để đạt được điều này là càng đồng bộ nhiều điểm của người khác càng tốt – chia sẻ thái độ, cùng chung cử chỉ và cách nói năng.

Hoà Đồng Thái Độ

Hoà đồng thái độ – hay sự phù hợp đa chiều, theo tên gọi khoa học – luôn tính đến vị trí và tâm trạng. Nó thường xuyên tạo sự nâng đỡ, như khi bạn bè gặp khó khăn, bạn luôn "sát cánh" cùng người đó, hay một bậc phụ huynh có con đang gặp rắc rối trên lớp, hoặc chia sẻ niềm vui tột đỉnh với một người bạn được lên chức. Khi mọi người "cùng nhau chia sẻ mọi thứ", họ thường đồng thời chung tiếng thở dài tuyệt vọng hay hò hét vui mừng.

Hãy cảm nhận tình cảm của người khác. Hoà đồng với họ trong từng bước đi, hơi thở và nét mặt khi bạn "đồng nhất" với họ. Hãy hoà vào tâm trạng chung qua giọng nói của họ và đáp lại nó.

Hoà Đồng Ngôn Ngữ Cơ Thể

Bạn biết rồi đấy, ngôn ngữ cơ thể chiếm 55% trong quá trình giao tiếp. Đây là đặc điểm rõ ràng và dễ nhận thấy nhất để hoà đồng với bạn bè mình. Nếu bạn không thu lượm được điều gì từ cuốn sách này nhưng có khả năng hoà mình với ngôn ngữ cơ thể người khác, bạn đã tiến xa hơn rất nhiều so với thời gian trước đây rồi đấy.

Hãy làm mọi việc tự nhiên

Dave ra phố tìm mua một món quà kỷ niệm cho vợ. Anh chốt lại trong đầu hai ý tưởng. Một là anh sẽ mua một chiếc máy tính cầm tay nhỏ mới nhất, hai là một bức tranh treo trong phòng ăn.

Từ nơi Dave đỗ xe ở khu mua bán đến cửa hàng máy tính thuận tiện hơn. May mắn thay, đang giữa buổi sáng nên cửa hàng không đông khách lắm. Dave tiến gần đến quầy thanh toán, chỗ người bán hàng mặc bộ com-lê đen đang mỉm cười và gật đầu chào. Tốt quá. Khi người bán hàng đang giảng giải về sự khác nhau giữ các chủng loại mới nhất, anh ta nhấc chân phải và đặt phịch xuống chiếc ghế gần đó, rồi ngồi chống đầu gối lên ghế và tiếp tục giảng giải. Đột nhiên, Dave thấy không thể ở đó thêm được nữa. Không phải vì anh không hứng thú mà bởi cái kiểu giơ chân, khuyềnh khoàng không hợp với tư thế của anh và làm anh thấy bất tiện.

ở phòng tranh, một chuyện khác đã xảy ra. Dave dừng trước một bức tranh ưng ý và thích vẻ thiền định của nó: người trong tranh đứng trên một chân, khoanh tay nhưng một bàn tay chống cằm và ngón tay đặt trên môi. Sau khoảng một phút, anh nhận ra có người đang đứng lặng lẽ gần anh và cất giọng mềm mại, đầy chia sẻ, "Rất đẹp phải không?"

"Đúng vậy," Dave đáp lại bằng giọng trầm ngâm.

"Để xem tôi có thể giúp gì cho anh được không," người phụ nữ bên cạnh anh nói. Cô ta bước đến khu vực khác của phòng tranh.

Trong vòng năm phút, Dave đã mua bức tranh đó. Mọi việc dường như diễn ra rất tự nhiên.

> *Dave cảm thấy dễ chịu khi ngắm bức tranh đó. Người phụ nữ lướt đến bên anh, dùng ngôn ngữ cơ thể của anh và cùng chia sẻ tâm trạng với anh. Cô ấy đã tạo sự giao tiếp tuyệt vời bằng việc thực hiện phương pháp hoà đồng hoàn hảo: 55% ngôn ngữ cơ thể, 38% giọng nói và chỉ có 7% ngôn từ – phương pháp ba chữ* "G".

Hoà đồng ngôn ngữ cơ thể gồm hai nhóm: *bắt chước*, làm giống những điều người khác làm (người đó giơ tay trái, bạn cũng giơ tay trái) và *phản chiếu*, chuyển động theo người khác như thể bạn ngắm họ trong gương (người đó giơ tay trái, bạn giơ tay phải).

Có thể bạn nghĩ rằng *Nhưng chẳng nhẽ những người khác không nhận ra bạn đang bắt chước hành vi của họ sao*? Thực sự họ không nhận ra đâu, trừ phi hành động đó quá trắng trợn. Hãy nhớ, cử chỉ của bạn phải tế nhị và tôn trọng người khác. Nếu ai móc ngón tay ngoáy tai, bạn cũng làm thế thì dĩ nhiên, người đó sẽ nhận ra ngay. Nhưng khi ai đó đang tập trung vào câu chuyện, họ sẽ không để ý đến sự hoà đồng nhỏ.

Những cử chỉ đặc biệt. Cử chỉ của tay rất dễ và tự nhiên hoà đồng bằng cách bắt chước và phản chiếu. Vài người so vai khi nói chuyện; người khác vung vẩy tay khi diễn đạt ý kiến. Hãy làm theo những gì họ làm. Nếu bạn thấy thoạt tiên không thích lắm, hãy tập dần dần cho đến khi lão luyện. Sự thực, bạn nên biết các cử chỉ khác nhau đó là bước lớn hướng đến việc khiến người khác thích bạn chỉ trong vòng chưa đến 90 giây.

Tư thế cơ thể. Tư thế toàn thân được xem như thái độ của cơ thể. Đó là cách mọi người giới thiệu bản thân và kim chỉ nam cho trạng thái tình cảm. Đây chính là lí do tại sao đôi khi chúng tôi đề cập đến việc "cập nhật tư thế." Khi bạn thực sự làm theo tư thế của người khác, bạn sẽ hiểu cảm giác của họ.

Sự cử động của toàn thân. Dù đó là buổi phỏng vấn xin việc hay xã giao tại nơi gây quỹ xây bảo tàng, quan sát sự chuyển động của cả cơ thể người khác, rồi tế nhị bắt chước hay phản chiếu họ. Nếu ai đó bắt chéo chân, hãy làm theo; nếu họ tựa vào cây đàn piano, hãy kiếm một nơi để tựa. Nếu người đó ngồi quay nghiêng trên ghế, hãy ngồi như vậy; nếu họ đứng tay chống hông, hãy làm động tác tương tự. Những cử động cơ thể như dựa người, đi lại và xoay người rất dễ làm theo.

Nghiêng và gật đầu. Còn có những cử động đơn giản khác dễ làm theo. Những nhà nhiếp ảnh thời trang biết rằng hầu hết những "linh cảm" của cú bấm ảnh tuyệt vời đều đến từ "những góc cạnh" tạo bởi những cử chỉ nghiêng và gật đầu nhẹ. Tất nhiên khuôn mặt rất quan trọng, nhưng chính các góc cạnh mới mang thông điệp. Hãy để ý kỹ tới chúng. Đa số những bác sĩ và các nhà trị liệu giỏi đều hoà đồng điệu bộ nghiêng và gật đầu ngay lập tức. Điều này có ý nghĩa "Tôi nghe bạn, tôi hiểu điều bạn nói và cùng chia sẻ cảm giác với bạn."

Nét mặt. Cùng với việc nghiêng và gật đầu, việc đồng bộ nét mặt bày tỏ sự đồng ý và thấu hiểu. Chúng xuất hiện một cách tự nhiên. Khi ai đó mỉm cười với bạn, bạn có xu hướng tự nhiên là mỉm cười lại. Khi nàng mở tròn mắt ngạc nhiên, hãy làm như thế đáp lại. Hãy tìm kiếm xung quanh tại bữa tiệc trưa hay tối bạn tham dự và để ý xem những người bạn thân thiết đối xử với nhau như thế nào. Có một cách rất dễ dàng, tự nhiên và đem lại hiệu quả để làm người khác thích bạn chỉ trong vòng chưa đầy 90 giây. Bạn hãy bắt chước cách thức và thời gian sử dụng ánh mắt tiếp xúc của người khác. Đó có thể là ánh mắt liếc qua, nhìn trực diện hay e thẹn; dù là gì đi chăng nữa, hãy nắm bắt nó và phản hồi lại y như vậy.

Nhịp thở. Hãy chú ý đến nhịp thở. Liệu nó nhanh hay chậm? Liệu nó ngay phía trên ở dưới thấp lồng ngực? Hay hơi thở dồn từ dưới bụng? Bạn có thể biết mọi người thở thế nào bằng cách quan sát đôi vai hay nếp gấp trên quần áo. Hoà đồng nhịp thở với họ có thể giúp ai ủi và vỗ về họ.

Bài tập cho sự hoà đồng

Đối với bài tập này, bạn cần có thêm hai người nữa: A và B. A là người đầu tiên thực hiện động tác; B hoà đồng với những động tác của A. Bạn sẽ là đạo diễn.

A và B nói chuyện một cách thông thường về bất cứ điều gì họ muốn, sử dụng các tư thế đứng, ngồi hay đi lại. A lưu ý chuyển động cơ thể ở mức B có thể làm theo các cử chỉ và động tác của A. Sau một phút, yêu cầu họ không thực hiện việc đồng bộ động tác của nhau nữa. Lúc này B cố tình làm lệch cử động của A. Sau khoảng một phút, hướng dẫn B quay lại việc đồng bộ cử chỉ. Rồi sau khoảng một phút, đề nghị họ phá vỡ các động tác. Cuối cùng, trước khi kết thúc, hãy bảo họ đồng bộ hoá trở lại.

Bây giờ thay đổi vị trí của A và B. Liên tục xoay vòng như vậy cho đến khi mỗi người hiểu được vai trò khác nhau trong bài tập. Hãy so sánh những ghi chú ở cuối mỗi vòng thay đổi. Bạn sẽ thấy chúng tương tự

như: "Khi tôi phá vỡ sự đồng bộ, điều này như thể một bức tường lớn dựng lên trước mặt chúng tôi" và "Khi dừng việc hoà đồng, mức độ tin cậy lẫn nhau giảm nhanh chóng."

Bạn có thể tự mình thử điều này. Hãy hoà mình với ai đó trong vòng vài phút, rồi cố tình lạc nhịp cử chỉ của người đó một phút trước khi quay trở lại hoà đồng lần nữa. Có thể đi lại tuỳ ý và lưu tâm đến sự khác biệt; điều này rất rõ ràng.

Dẫn dắt

Khi bạn ngồi nói chuyện với một người bạn, một trong hai người bắt chéo chân và người kia có thể cũng làm tương tự. Điều này có nghĩa một trong hai bạn đang làm theo sự dẫn dắt của người kia, một dấu hiệu chắc chắn hai người là bạn tốt của nhau.

Khi bạn đã thành thạo trong việc hoà đồng, bạn có thể thử xem bạn mình hoà hợp với mình như thế nào. Sau hai ba phút, bất kể trước đó bạn nói chuyện và không để cho người khác nhận ra điều mình đang làm, hãy đưa ra một cử động nhỏ độc lập với những hành vi đồng bộ háo của bạn- ngả người ra sau, khoanh tay hay có thể nghiêng đầu. Nếu người kia cũng làm theo, như vậy bạn đã được hoà đồng và người kia vô thức theo sự dẫn dắt *của bạn*. Nếu bạn nghiêng đầu, người ấy cũng nghiêng. Nếu bạn gác chân, người kia cũng vậy. Họ thay đổi theo kiểu của bạn – cả cử động và thay đổi giọng nói. Hãy quan sát xem liệu họ đang bắt chước hay phản chiếu bạn. Bằng cách này bạn có thể kiểm tra liệu bạn có thực sự là bạn tốt của nhau. Nếu người đó không làm theo sự dẫn dắt của bạn, quay trở lại việc hoà đồng theo tư thế của họ trong vài phút và thử lại lần nữa cho đến khi được.

Tôi thường dậy những người tình nguyện đến với bệnh nhân ung thư làm cách nào thân thiện được với những người họ chăm sóc. Điều đầu tiên tôi thường nhấn mạnh là hoà nhịp hơi thở với họ. Và khi nói chuyện với họ, hãy theo nhịp thở ra của họ và điều này có tác dụng trấn an.

Nhịp điệu. Quy tắc tương tự áp dụng cho bất cứ thứ gì tạo nhịp điệu. Nếu người đó dậm chập, gõ bút chì theo nhịp; nếu người kia lắc lư đầu, phát nhẹ vào đùi theo nhịp. Nếu trong tình huống cụ thể và sử dụng đúng phương pháp này, bạn sẽ thấy tuyệt chừng nào mà người kia chưa thực sự để ý đến. Nếu không, âm thanh tiếp theo bạn phải nghe là tiếng cửa đóng sầm – hay còn tồi tệ hơn thế. Hãy biết sử dụng giác quan hợp lí và chín chắn.

Hoà đồng giọng nói

Giọng nói chiếm đến 38% các cuộc giao tiếp trực diện. Nó phản ánh cảm giác của con người; nói cách khác, thái độ của người đó. Những ai đang lúng túng hẳn giọng nói cũng *lúng túng*, còn những ai có thái độ tò mò, giọng nói cũng thể hiện sự *tò mò*. Bạn có thể học được cách hoà đồng những âm thanh này.

Giọng điệu. Hãy chú ý đến cảm xúc được chuyển tải bằng giọng điệu. Hãy hoà vào những cảm xúc đó, chia sẻ cảm giác với họ và sử dụng cùng thanh điệu.

Âm lượng. Liệu người kia đang nói nhẹ nhàng hay lớn tiếng? Việc hoà đồng âm lượng không phải là điều quan trọng nhất, nhưng liệu chuyện gì sẽ xảy ra nếu bạn không đồng bộ. Nếu bản chất bạn là người ầm ĩ và hay phấn khích, khi gặp một người nói năng nhỏ nhẹ và dè dặt, lẽ đương nhiên người kia sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi nói chuyện với người cùng giọng điệu. Ngược lại, một người vui tính, luôn tay luôn miệng chắc chắn sẽ cảm thấy có nhiều điểm tương đồng với người cởi mở.

Tốc độ nói. Liệu người kia nói nhanh hay chậm? Một người chín chắn, chậm rãi có thể hoàn toàn thấy ngượng ngập hay bất an khi nói chuyện với người nhanh nhẩu, cũng như người chậm chạp, ù ì có thể làm người suy nghĩ nhanh thiếu tập trung. Nói chuyện cùng tốc độ với người khác quan trọng không kém sánh bước kịp họ.

Biên độ. Liệu giọng nói có lên, xuống hay không? Biên độ giọng nói là cách để ta thay đổi sinh lực trong cơ thể. Khi bạn cao giọng và lớn tiếng, bạn có vẻ như phấn khích hơn.

Khi hạ giọng xuống, bạn dường như bình tĩnh hơn, một lời thì thầm biểu hiện sự thân thiết.

Nhịp độ. Liệu giọng bạn có liền mạch hay ngắt quãng? Một số người có lối nói du dương, trong khi số khác dùng giọng lạnh lùng, chỉn chu.

Ngôn từ. Còn có một khía cạnh khác ta có thể hoà đồng, đó là cách dùng những từ người khác ưa thích. Chúng tôi sẽ đề cập đến vấn đề này trong chương 9.

Hoà đồng cho phép bạn hoà nhập sâu sắc với người khác và hiểu họ nhiều hơn. Hãy thực hiện việc hoà động trong tất cả các hoạt động của bạn, dù ở một cuộc phỏng vấn, tại bến xe buýt, dạy dỗ con cái, xoa dịu một người khách khó tính, hay khi nói chuyện với thu ngân nhà băng, người bán hoa, người phục vụ trong quầy bar. Bạn chắc chắn sẽ có thêm nhiều bạn. Hãy để nó là một phần trong hoạt động hàng ngày của bạn cho đến khi bạn thành thạo – khi việc hoà đồng là bản chất thứ hai của bạn.

Những bí ẩn của giao tiếp

Phần 3

7. Không chỉ nói chuyện mà còn lắng nghe

ồ, ra vậy! Bạn vừa tự giới thiệu mình với ai đó mới quen. Bạn nhớ tỏ ra cởi mở, và giữ cho dáng điệu, giọng nói và ngôn từ nhất quán với nhau. Hãy mở đầu bằng ánh mắt và nụ cười. Bạn giới thiệu bản thân và điều thần kỳ của thần kỳ xuất hiện, ba giây trôi qua và bạn vẫn nhớ được tên của người đối diện. Bạn bắt đầu hoà đồng, và bạn cảm thấy tự tin là mình đang thiết lập một mối quan hệ tốt. Nhưng bây giờ thì sao?

Sang thời gian hội thoại! Hội thoại là một cách tốt để thiết lập sự hoà hợp trong giao tiếp và củng cố tình bạn. Nó gồm hai phần như nhau là nói và nghe. Nói cách khác, như bạn sẽ sớm nhận thấy, đó là đặt câu hỏi và nghe tích cực.

Bạn có thể đã từng rơi vào tình huống muốn bắt chuyện với ai đó nhưng bỗng nhiên cảm thấy cứng lưỡi và e dè. Hoặc bạn cảm thấy nhói dạ dày khi đang ngồi trên máy bay cạnh một người trông có vẻ thú vị nhưng không thể nghĩ ra cách nào để bắt chuyện với họ mà không cảm thấy ngại ngần. Họ sẽ nghĩ gì về mình? Liệu mình có tẻ nhạt không? Mình có phiền họ không? Và điều quan trọng nhất: Mình sẽ bắt đầu thế nào?

Điều cốt yếu ở đây là khiến người đó phải nói, tìm ra sở thích của người đó rồi theo đó mà bắt nhịp với họ. Đó có thể là cuộc nói chuyện phiếm, tìm kiếm cơ sở để thiết lập tình thân. Đây là nơi để bạn phát hiện ra sở thích chung và các bước đệm khác để có thể tiến tới quan hệ thân tình. Trong khi những cuộc nói chuyện to tát đề cập đến vấn đề giải giáp vũ khí hạt nhân hay chính trị, chủ đề của câu chuyện phiếm có thể về bất cứ cái gì: trang web cá nhân của bạn, việc cải tạo phòng tắm, chiếc vé phạt chạy xe quá tốc độ, hay màu sắc của chiếc xe thể thao mới của cô em họ Marisa.

Ngừng nói chuyện và bắt đầu đặt câu hỏi

Hội thoại là cách chúng ta gợi mở để hiểu thêm thông tin về ai đó hoặc truyền đi một thông điệp, hay cả hai. Và câu hỏi chính là mấu chốt của cuộc hội thoại. Tuy nhiên, cần lưu ý là có hai loại câu hỏi: câu hỏi khơi gợi người nói và câu hỏi khép kín. Phân biệt các loại câu hỏi này không khó và kết quả gần như có thể đảm bảo chắc chắn được, cho nên bạn cần nắm vững cách phân biệt loại nào với loại nào.

Dưới đây là sự khác biệt giữa chúng. Loại câu hỏi đầu yêu cầu được giải thích và do vậy đòi hỏi người khác phải nói. Còn câu hỏi đóng (khép kín) chỉ cần câu trả lời "có" hoặc "không". Vấn đề với câu hỏi đóng là ở chỗ khi câu hỏi đã được trả lời, bạn quay trở về điểm xuất phát- và bạn phải nghĩ ra một câu hỏi khác để tiếp tục cuộc hội thoại.

Một công thức đơn giản của việc thiết lập hội thoại: bắt đầu với một câu nói về địa điểm hay thời điểm, sau đó hỏi một câu hỏi mở.

Sẽ tốt hơn nếu bạn bắt đầu bằng một câu nói mào đầu gì đó rồi mới hỏi một câu hỏi mở. Loại câu nói phù hợp nhất để thiết lập mối thân tình là câu có liên quan đến điểm chung của bạn và người khác: buổi họp hay bữa tiệc bạn đang tham dự, một số sự kiện nổi bật gần đây, thậm chí nói về thời tiết cũng tỏ ra có hiệu quả. Nhìn chung, chúng là những câu nói liên quan đến địa điểm hay mang tính nhân dịp. Ví dụ: "Căn phòng này thật là đẹp!" "Nhìn những thức ăn đó kìa!" " Dịch vụ ở đây thật là chu đáo!" "Vợ tôi thuộc lòng mấy bản nhạc piano của ông đó" "Ông ta không bao giờ biết ai đã say mê mình" hoặc những câu đại loại như vậy.

Tiếp theo là những câu hỏi mở như "Ông cho là những cái bình này ở đâu ra?" "Anh biết những gì về anh ta?" Thực tế là những câu hỏi mở đảm bảo bạn sẽ nhanh chóng đạt được thông tin miễn phí.

Sử dụng những từ gợi mở. Một hội thoại tốt cũng giống như một ván tennis giải trí trong đó ngôn ngữ là quả cầu được đánh đi đánh lại trong sân miễn là cả hai cùng hứng thú. Khi quả bóng ngôn ngữ ra khỏi sân chơi, cần phải phát "bóng" lại. Một câu hỏi mở cũng giống như phát một quả cầu đẹp.

Những câu hỏi mở bắt đầu bằng một trong sáu từ tạo hội thoại như :*Ai? Khi nào? Cái gì? Tại sao?ở đâu? Như thế nào?* Những câu hỏi này yêu cầu giải thích, trình bày một quan điểm hay cảm giác "Làm thế nào anh biết điều đó?" "Ai nói với bạn?" "Bạn cho là thông tin này từ đâu ra?" "Khi nào bạn đi đến kết luận đó?" "Tại sao tôi nên quan tâm ?" "Những từ này có tác dụng gì?". Chúng giúp chúng ta thiết lập quan hệ thân thiết và tạo giao tiếp bởi chúng buộc người khác phải nói và bắt đầu bộc lộ bản thân.

Bạn có thể thúc đẩy các yếu tố tạo hội thoại bằng cách thêm vào các động từ chỉ cảm giác cụ thể như: nhìn, nói, cảm thấy. Khi dùng những từ này, bạn đang yêu cầu người khác lục lọi trí tưởng tượng của mình và tiết lộ cho bạn những thông tin riêng tư như "Giờ này sang năm bạn thấy mình đang ở đâu?", "Hãy cho tôi biết tại sao bạn chon Bali làm nơi đi nghỉ?" "Bạn cảm thấy con mực bút thế nào?"

Tránh những từ "**khép kín**" Dùng những từ này chẳng khác nào bạn đang chơi tennis một mình với bức tường gạch. Ngược lại với những từ mở là những từ đóng như: Có phải bạn là/ở.., Bạn có làm… không? Bạn đã ….chưa?

Nói cách khác, bất cứ mẫu câu hỏi nào với các động từ "thì, là, ở", "có", "làm" đều khép lại cơ hội để bạn tạo ra cuộc hội thoại cởi mở. Những câu hỏi đó chỉ cần trả lời bằng một từ là "có" hoặc "không". Sau đó thì sao? Bạn lại phải hỏi một câu hỏi nữa. Và bạn chẳng đi đến đâu cả.

"Bạn có chắc không?"

"Có"

"Bạn có hay đến đây không?"

"Không"
"Bạn đã bao giờ nghĩ xem sẽ thú vị thế nào nếu bạn gác lại mọi chuyện và đi nhảy bungee giữa buổi chiều không?"
"Có"
"Bạn có nhận ra là cho dù bạn đặt câu hỏi dài và thú vị đến thế nào mà những câu hỏi đó bắt đầu bằng những từ đóng thì chắc chắn bạn sẽ nhận được câu trả lời là một từ duy nhất?
"ồ"

Hãy dành ra trọn một ngày chỉ để hỏi và trả lời các câu hỏi bằng một câu hỏi. Để có nhiều thông tin, hãy chỉ hỏi những câu hỏi mở. Bạn sẽ nhanh chóng có được ý niệm về nó.

Nói một cách công bằng, những từ đóng cũng có chỗ của nó, như trong ngành cảnh sát, hải quan và một số ngành khác mà người nói buộc phải tuân thủ những quy định để có được câu trả lời trực tiếp. Tuy nhiên, tôi vẫn phải nhắc nhở những ai có thói quen thích dùng hỏi câu hỏi đóng này là bạn chắc chắn sẽ không gây được cảm tình đặc biệt trong vòng 90 giây hay ít hơn đâu.

Đối mặt với cơ hội

Bạn sẽ thấy mình đôi khi chợt gặp phải ai đó rất dễ mến đến nỗi không thể không bắt chuyện được. Những khoảnh khắc thú vị đó dường như trùng đúng vào những lúc mà đầu óc bạn như đơ ra và hơi lẫn. *Nghĩ hộ tôi, tôi phải nói gì bây giờ? Tôi phải làm gì? Nhìn*

vào đâu? Người ta sẽ nghĩ thế nào nhỉ? Tiếp tục tự vấn mình như thế bạn sẽ thấy toát mồ hôi hột, tim đập thình thịch, mặt đỏ gay và có những cử chỉ tức cười.

Trường hợp thường gặp nhất là khi hai người tình cờ gặp khi ngồi cạnh nhau trên một chuyến tàu, máy bay hay xe buýt, trong thang máy, đứng chờ lấy đồ giặt hay cùng đợi ai ở sảnh khách sạn, làm ở gian hàng cạnh nhau trong hội chợ thương mại; hay đang chọn lựa hoa qủa tại cùng một quầy hàng trong chợ gần nhà. Trong những tình huống ấy, hai người đã có ít nhiều điểm chung để bắt đầu.

"Chào", "Xin chào", "Chào buổi sáng", rồi cười là cách hay để bắt chuyện và để nhận được phản hồi từ người khác. Một nụ cười đáp lại là dấu hiệu tốt cho thấy bạn đã đi đúng đường. Hãy đơn giản, đừng nên áp đặt, mà hãy lịch sự, vui vẻ và nhẹ nhàng. Đừng xán lại hay tỏ ra quá gần gũi nếu không người khác sẽ không thích. Bạn muốn người ta sẽ nói lại với bạn bè "Sáng nay tôi vừa gặp một người rất thú vị" chứ không phải "Một gã vớ vẩn cứ cố xán lại tôi".

Một khi chắc chắn người đối diện có phản ứng tích cực, bạn có thể thử áp dụng một số biện pháp cụ thể. Hiển nhiên là bắt đầu bằng một câu hỏi mở thì sẽ tốt hơn, song không phải lúc nào bạn cũng tìm được một câu hỏi nghe cho tự nhiên và hợp lý. Có thể lúc nào đấy bạn cũng cần dùng một câu hỏi đóng hoặc một câu nói mang tính nhân dịp như "Anh có biết mấy giờ ngân hàng đóng cửa hôm nay không?" hay "Chà, có vẻ sắp có bão đây." cho nên hãy chuẩn bị sẵn sàng một câu hỏi mở để tiếp tục ngay sau đó trong trường hợp bạn chỉ nhận được câu trả lời "có" hoặc "không".

Dưới đây là một số ví dụ về cách khởi động hội thoại để bạn thử sau khi bạn vừa chào hỏi và mỉm cười với một người. Hãy sử dụng một câu nói dẫn dắt tình huống rồi mới dùng đến các câu hỏi này.

ở bất cứ địa điểm nào

Anh/chị từ đâu đến?

Tôi chưa đến đó bao giờ. ở đó thế nào?

Thế nào mà anh/chị lại đến đây?

Trên tàu, máy bay, hoặc xe buýt

Anh/chị định ở lại Duluth/Stratford/Majorca bao lâu?

Anh/chị ở đâu đến?

Anh/chị vẫn từng sống ở đó à? Nếu câu trả lời là "có", hãy thử thêm "Tôi chưa đến đó bao giờ. ở đó thế nào? Nếu câu trả lời là "không" thì "Anh/chị còn ở đâu nữa không?"

Anh/chị định đi bao lâu?

Anh/ chị thấy Amtrak? Hãng Hàng Không ý/ những cái xe buýt đường dài này thế nào?

Một thông tin thú vị: Khi gặp ai lần đầu tiên, người Bắc Mỹ hay hỏi "Bạn làm nghề gì?" trong khi người Châu Âu thích hỏi "Anh từ đâu đến?" hơn.

Trong siêu thị

Nếu cả hai bạn đều đang đứng trong quầy hàng cá tươi, nhìn vào gói mỳ trên kệ hay thanh toán tiền mấy quả bơ, thì các bạn đã có ít nhất một điểm chung.

Làm thế nào bạn biết được có đủ trai trong túi cho hai người?

Anh/chị nói cho tôi sự khác nhau giữa mỳ tươi và mỳ trong túi được không?

Làm thế nào để biết là nó đã chín?

Anh/chị có biết họ để túi đựng mấy sản phẩm này ở đâu không?

Anh /chị đã ăn thử món sốt/tráng miệng đông lạnh/nấm này chưa? *Nếu câu trả lời là* "*có*" "Có ngon không? ăn nó thế nào?". *Nếu câu trả lời là* "*không*" Anh/chi có gợi ý gì không?

Gà to thế này thì phải đun bao lâu?

Tôi quên mất không nhặt mấy con mực ..Cảm phiền anh/chị giữ chỗ cho tôi trong khi quay lại lấy? *(Đây là một cách làm thân rất tốt bởi vì như vậy bạn sẽ có cớ để*

bắt chuyện với họ khi quay trở lại- cho dù chỉ là nói về mực. Tuy nhiên không nên đi quá lâu, bởi rất có thể bạn sẽ làm phiền người khác.)

Trong khách sạn/ sảnh nhà nghỉ

Anh / chị có biết chỗ nào có bán bản đồ hay không ạ?Anh/chị đã ở đây bao giờ chưa? *Nếu câu trả lời là* "*rồi*" thì "Anh/ chị thấy thế nào? *Nếu câu trả lời là* "*chưa*" thì "Tôi cũng vậy. Vậy thế nào mà anh/chị lại chọn nơi này?

Anh/chị có biết gì về thành phố này không? *Nếu câu trả lời là* "*có*" thì "Tôi chỉ ở đây có một ngày thôi. Theo anh chị thì nơi nào đáng đi thăm nhất?"

Nếu câu trả lời là "*không*" thì "Vậy sao anh/chị lại đến đây?"

Tại một cuộc hội thảo

Anh chị đến từ vùng nào?

Cuộc thảo luận nào khiến anh/chị quan tâm nhất?

Anh/chị có biết hàng ăn nào tốt quanh đây không?

Anh/chị có nghĩ thế nào về diễn giả chính hôm nay?

Tôi đi lấy cà phê bây giờ. Tôi sẽ mang lại cho anh/chị một ly luôn nhé!

(*Chú ý: mẹo này có thể áp dụng trong rất nhiều tình huống để xem xem mức độ hứng thú của đối tác thế nào. Thường thì nếu như không thực sự thích thú lắm họ sẽ từ chối đề nghị. Nếu họ chấp nhận thì nhiều khả năng là họ sẽ thích được tiếp xúc nữa với bạn*.)

Tại tiệm giặt là

Anh/chị cho hỏi tôi có thể thay quần áo sạch ở đâu a?

Anh/chị cho biết tôi có thể mua tem thư/nước cam/ thức ăn cho mèo ở đâu?

Tôi đi mua cà phê bây giờ. Tôi sẽ mang lại cho anh/chị một ly luôn nhé! (Xem phần trên)

Liệu có vấn đề gì không nếu tôi trộn lẫn quần áo màu và trắng?

Xếp hàng vào xem phim/kịch/hoà nhạc

Tại sao anh chị chọn bộ phim/vở kịch/ buổi hoà nhạc này?

Vậy là anh chị đến đây xem phim của New Cambell và một diễn viên khác nữa tên gì vậy nhỉ?

Anh chị nghĩ sao về diễn viên/tác giả/ người trình bày của bộ phim/vở kịch/đĩa CD này?

Trong khi chờ xếp hàng dài: Anh chị có thể giữ chỗ cho tôi để tôi đi mua một tách cà phê nhé? Anh chị có muốn dùng luôn không?

Tại một triển lãm/bảo tàng/hội chợ thương mại/ hội chợ tại địa phương

ồ, anh /chị nghĩ sao về cái đó?

Anh/ chị có biết triển lãm đầu máy xe lửa hay nhất ở đâu không?

Anh chị thích nhất sự kiện/buổi trình diễn/cuộc đua nào nhất trong những thứ đã xem?

Anh /chị đã nhìn thấy quả bí ngô khổng lồ bao giờ chưa?

Dắt chó đi dạo hay khi thấy người khác dắt chó đi dạo

Trông nó đáng yêu làm sao. Giống chó gì vậy anh/chị?

Xích chó đẹp ghê. Anh/chị mua nó ở đâu vậy?

Giống chó Chihuahuas trông ra sao?

Mách nhỏ: những người chủ nuôi chó thường tỏ ra rất hoà nhập ở chỗ công cộng, nhưng đừng nuôi chó nếu bạn thực sự không thích động vật!

Gặp ai đó bạn biết nhưng chưa từng bao giờ đủ can đảm để bắt chuyện

Chào anh/chị. Tôi có một cặp vé xem kịch/xiếc/độc tâú, và không biết là anh/chị có thích đến đó cùng tôi không?

Chào anh/chị. Tôi hơi căng thẳng nhưng tôi rất muốn mời anh chị một tách cà phê.

Trong tất cả những trường hợp này, cho người đối diện khoảng ba cơ hội để nói chuyện. Nếu sau ba câu hỏi hay bình phẩm mà cô ta hay anh ta rõ ràng là không hưởng ứng một

cách nhiệt tình thì đừng cố biến mình thành kẻ quấy rầy. Hãy rút lui một cách duyên dáng bằng những câu nói xã giao như “Chúc một ngày tốt lành”, “Chúc anh chị xem vui vẻ”, “Chúc hành trình/chuyến đi/ kỳ nghỉ thú vị” hay bất cứ câu gì hợp lý.

Thông tin miễn phí

Thật ra rất dễ để có những thông tin từ một người lạ. Điều này không có nghĩa bạn phải cố gắng để có được những thông tin như tên, sở thích, tình trạng cá nhân, và một số cái khác. Như bạn sẽ thấy, hầu hết mọi người đều sẵn lòng cho biết những thông tin này nếu biết hỏi một cách hợp lý.

Trên thực tế, mọi người sẽ bị hùa theo bạn. Chính vì thế bạn nên xưng tên mình trước. Bạn càng tiết lộ nhiều về mình thì họ càng cung cấp cho bạn nhiều thông tin hơn.
Nếu bạn nói, “Xin chào, tôi là Carlos,” bạn sẽ nhận được lời đáp lại là “Chào, tôi là Paul”
Nếu bạn bắt đầu là “Xin chào, tôi là Carlos Garcia” thì bạn sẽ nhận được câu trả lời là “Xin chào, tôi là Paul Tanaka”
Và nếu bạn bắt đầu là “Xin chào, tôi là Carlos Garcia và tôi là bạn của Gail” thì Paul cũng sẽ đáp lại tương tự. “Xin chào, tôi là Paul Tanaka và tôi làm cùng chồng của Gail.”

Khi bạn thêm các thông tin đằng sau tên mình, người khác cũng sẽ làm như vậy vì bạn vừa cho họ một cơ hội. Nếu họ không hồi đáp, thì ít nhất là bạn cũng đã thiết lập được tình huống. Họ biết bạn muốn gì cho nên hãy khuyến khích họ một chút. Một cái nhướn mày hay một câu hỏi lại “Còn anh/chị?” cũng đủ khích lệ họ rồi.

Vấn đề ở đây là làm sao để có càng nhiều thông tin càng tốt bằng cách trước hết cung cấp những thông tin của bản thân. Bạn có thể sử dụng những thông tin này để mở rộng và làm quan hệ giao tiếp thêm sâu sắc. Đó chính là đà để bạn tiến thêm.

Những tín hiệu bị bỏ lỡ

Mike đến ga tàu hỏa sớm hơn mọi khi năm phút. Đó là một buổi sáng nhiều sương mù ấm áp và trên sân ga có khoảng 20 khách đang chờ. Hầu hết đám đông những khách đi tàu thường xuyên còn chưa xuất hiện. Mike kẹp tờ báo vào nách, nguấy cà phê bằng một chiếc thìa nhựa và quay lại nhét chiếc thìa bỏ đi vào thùng rác ngay đằng sau. Khi quay người lại anh tình cờ phát hiện một cô gái tóc đỏ nâu mặc một bộ quần áo xám sẫm đang đi lại phía anh. Cô gái dừng lại cách đó khoảng ba mét và ngồi xuống một chiếc ghế dài. Cô cẩn thận đặt chiếc vali xuống bên cạnh và nhìn vào chiếc đồng hồ đeo tay.

Mike liếc ngang sang cô, mắt nhìn hờ và mím môi nhẹ một cách ngưỡng mộ. Anh thấy mình trong tình cảnh này nhiều lần đến nỗi không còn nhớ đây là lần thứ bao nhiêu nữa: nhìn ngắm ai đó, mong muốn được tiếp cận người ta nhưng lại nhút nhát không dám lại gần bắt chuyện. Lần này, anh tự nhủ là phải bắt chuyện với cô gái và khiến cô phải nói chuyện với anh. Mục đích của anh không phải là rủ cô đi ăn tối hôm nay, hay đi nghỉ cùng cô vào thứ bảy tuần tới, hay cưới cô vào tháng sau. Chỉ là nói vài lời với cô xem liệu cô có sẵn lòng tiếp chuyện hay không thôi. Anh đã nói những thứ bình thường nhất có thể nghĩ ra được:

"Chào cô, cô có phiền không nếu tôi ngồi cạnh cô?"

Cô gái dịch người về bên trái "Không sao", cô khẽ nói và Mike ngồi xuống bên cạnh.

"Tôi chưa thấy cô ở đây bao giờ nhỉ?"

"Hôm nay là buổi đầu tiên", cô trả lời, "tôi làm cho một hãng quảng cáo trong thành phố."

"Độ này tàu cũng khá đông nhưng thỉnh thoảng cũng có chỗ ngồi cho cả hành trình" Mike nói.

Mike đã bỏ qua một số thông tin miễn phí. Ngày đầu tiên đi làm và hãng quảng cáo. Lẽ ra anh nên khai thác thêm những thông tin đó và sử dụng những câu hỏi

mào đầu hội thoại như ở đâu, cái gì, tại sao, khi nào, ai và thế nào. Cô sẽ làm gì ở đó? Khách hàng chủ yếu của cô là ai? Công ty nằm ở đâu? Làm thế nào cô xin được việc ở đó?

Bây giờ chúng ta sẽ đi từ một phụ nữ:

Dorita, một nhà thiết kế trang web đang đi dọc theo sân ga và nhìn thấy một người đàn ông khá hấp dẫn, trông có vẻ mệt mỏi đang ngồi trên ghế dài. Cô ngồi xuống bên cạnh anh ta và để ý thấy anh ta đang đọc cuốn truyện trinh thám mới nhất của P.D James. Đây cũng là nhà văn cô yêu thích! Anh mỉm cười khi thấy cô ngồi xuống và cô cũng mỉm cười đáp lại vì biết rằng hai người có ít nhất một sở thích giống nhau.

Nhưng rồi người đàn ông lại tiếp tục đọc sách. Dorita quyết định dấn tiếp:

“Thế anh cũng là một người hâm mộ P.D. James à?”

Người đàn ông trả lời “Không, cô có tin đây là câu truyện trinh thám thứ hai mà tôi từng đọc không?”

“Tại sao vậy?”

“Tôi không có nhiều thời gian để đọc sách. Tôi là bác sỹ nội trú ở một bệnh viện trong thành phố.”

“Vậy à, tôi đã đọc tất cả các cuốn sách của bà ấy. Đó là tác giả trinh thám ưa thích của tôi mặc dù tôi cũng rất thích truyện của Dick Francis.”

Dorita có thể mong chờ một phản ứng ra sao? Những lời cuối cùng mà cô nói ra là một chuỗi những câu trần thuật chứ không phải câu hỏi. Dorita đã đi đúng hướng khi hỏi câu hỏi thứ hai, câu hỏi “tại sao” nhưng sau đó cô đã bỏ lỡ thông tin miễn phí mà Joel gửi gắm. Thay vào đó, cô tiếp tục nói về bản thân mình. Nếu cô lắng nghe chăm chú, cô đã có thể nghĩ ra cần phải hỏi tiếp là “Bệnh viện nào? Bác sĩ nội trú của khoa nào? Tại sao anh lựa chọn công việc đó?- rồi những câu hỏi “ở đâu”, “cái gì” và “tại sao” thì có lẽ cuộc nói chuyện đã tiếp diễn trôi chảy.

Lắng nghe tích cực

Lắng nghe là một khía cạnh khác của hội thoại. Để là một người biết lắng nghe tích cực, bạn phải tỏ ra là thật sự hào hứng với người nói. Điểm mấu chốt của nghe tích cực chính là nỗ lực thật sự để nắm được những gì người khác đang nói và xem họ cảm thấy thế nào.

Lắng nghe khác với nghe. Bạn có thể nghe thấy tiếng đàn cello trong một dàn hoà nhạc nhưng khi bạn lắng nghe tiếng đàn cello một cách chăm chú thì bạn sẽ chú ý đến từng nốt nhạc và cảm nhận cảm xúc gửi gắm trong đó.

Lắng nghe tích cực là nỗ lực có chủ ý nhằm nắm bắt và hiểu thông tin và những xúc cảm của những điều mình nghe thấy. Điều đó không có nghĩa bỏ qua mọi ý kiến và cảm xúc của mình, mà là bạn cố gắng đồng cảm hết mức có thể. Bạn có thể biểu lộ rằng bạn hiểu đến đâu bằng cách đưa ra những phản ứng tương ứng của mình. Hãy nghe bằng đôi mắt. Hãy nghe bằng cơ thể. Hãy gật đầu. Nhìn vào người đó. Giữ cho tư thế thoải mái và hơi ngả người. Hãy khuyến khích người khác bằng lời nói.

ở đây cần phân biệt giữa trường phái nghe “bắt chước như vẹt” và trường phái “tích cực”. Trường phái bắt chước kiểu con vẹt tức là nhắc lại những gì mình nghe chính xác theo kiểu bắt chước.

Paul: “Thời tiết kinh khủng như vậy đã ảnh hưởng như thế nào đến anh\chị?”
Kathy: “Tôi thích những đợt nóng như thế này nhưng anh chàng mà tôi đang hẹn hò lại doạ tôi sẽ đi đến Alaska một mình và tôi nghĩ là anh ta nói thật.”
Paul: “Có vẻ như là mặc dù cô thích những đợt nóng, cô vẫn sẽ chuyển đến Alaska nếu cô muốn ở bên cạnh người đàn ông mà cô đang hẹn hò.”

Trường phái chủ động có nghĩa là biết cách phản ứng dựa trên trạng thái của đối tác giao tiếp:

Paul: “Có vẻ như cô đã có một quyết định lớn lao. Điều đó có làm cô lo lắng không? Cô sẽ giải quyết như thế nào?”

Nói một cách đơn giản, khi sử dụng phương pháp bắt chước như vẹt có vẻ là bạn đang nghe nhưng trong khi lắng nghe tích cực bạn phải cảm nhận được những gì bạn nghe thấy và cảm thấy bạn quan tâm đến những điều bạn nghe thấy.

Đưa ra lời phản hồi. Tìm hiểu kĩ hơn những điều người khác đang nói. Phản hồi loại này có thể gồm “Những tiếng thở dài” và “những thán từ” như “ô”, à”, “ôi”, “e hèm” (như bạn thấy đấy, rất khó có thể mô tả kỹ trong một cuốn sách) cho đến những phát ngôn đầy đủ hơn như “ô, thế cơ à?”, “Rồi sao nữa?”, “Anh không đùa đấy chứ? Vậy thì cô ấy làm gì?” Bất cứ lời động viên nào trong hội thoại cũng tốt; nó giúp cho quả bóng được chuyền đi và chứng tỏ rằng bạn đang lắng nghe ngay cả khi bạn không nói gì nhiều.

Đưa ra những phản hồi bằng hành động cơ thể. Sử dụng ngôn ngữ cử chỉ để khuyến khích đối tác giao tiếp. Hãy gật đầu để biểu lộ sự đồng ý và hãy nhìn vào người nói, nhưng đừng nhìn chăm chằm. Hãy nhìn đi chỗ khác trong lúc đang suy nghĩ (Đôi lúc nhìn vào tay của bạn để tạo một ấn tượng là bạn đang thực sự tham gia vào đoạn hội thoại) Nếu bạn đang ngồi trên một chiếc ghế, hãy dịch người đến mép ghế và hãy tỏ ra bạn rất hứng thú và quan tâm đến cuộc nói chuyện. Nếu bạn đang đứng, hãy hướng trái tim mình tới người đó, thỉnh thoảng gật đầu và tỏ ra suy tư ngạc nhiên hay phấn khích một chút, hoặc bạn có thể sử dụng thái độ thực sự tích cực để khơi gợi phản ứng phù hợp của mình đến những gì bạn đang nghe.

Cho và nhận

Chỉ cần bạn luyện tập thì sẽ dễ dàng có một cuộc hội thoại tự nhiên. Dưới đây là những mẹo tiện lợi bạn có thể áp dụng để phát triển và cải thiện khả năng này. Trước hết bạn cần có một Thái độ Thực sự Tích cực. Hãy tỏ ra ham hiểu biết và quan tâm đến người khác, khuyến khích người khác nói bằng cách đưa ra những phản hồi chân thành. Hãy tìm hiểu

để phát hiện những sở thích, mục đích và trải nghiệm giống với người khác và hãy giao tiếp với một thái độ tích cực, kiến thức và niềm hứng thú.

Thật vô ích nếu bạn chỉ lặp đi lặp lại một vài điều và chẳng bao giờ bạn có thể đạt được kết quả khá hơn.

Đồng thời hãy trì hoãn đoạn kết của cuộc hội thoại theo ý mình. Nói rõ ràng và dứt khoát. Giảm tốc độ nói sẽ giúp bạn cảm thấy tự tin hơn đồng thời cũng phát huy tốt hơn khả năng hài hước của bạn. Sẽ rất có ích nếu bạn nắm bắt được những sự kiện mang tính thời sự và những vấn đề ảnh hưởng đến cuộc sống nói chung. Vì vậy mỗi ngày hãy đọc một tờ báo và cập nhật những tin tức liên quan đến những vấn đề diễn ra trên thế giới, ít nhất là những vấn đề nổi cộm. Trong các buổi thảo luận của tôi, tôi thường để cho những người tham dự chuẩn bị một đoạn "Quảng cáo" trong vòng 10 giây. Thực ra đó chỉ là một cách để giới thiệu mình là ai, mình làm gì trong vài câu ngắn ngủi.

Hãy là chính mình. Mọi người yêu mến bạn bởi vì bạn là chính mình, bạn càng thoải mái bao nhiêu thì điều này đến càng dễ dàng bấy nhiêu.

Sử dụng ngôn ngữ giàu hình ảnh

Mọi cuộc nói chuyện dù ngắn hay dài đều giống nhau ở chỗ chúng vẽ ra một bức tranh ngôn từ về những trải nghiệm của bạn cho người khác. Bạn càng có khả năng mô tả một cách sinh động những trải nghiệm của mình thì mọi người càng thấy hứng thú khi nói chuyện với bạn.

Dưới đây là một cách mô tả về hoạt động hàng ngày:

"Chúng tôi đứng xếp hàng chờ xe điện được 20 phút. Tôi thấy phát chán."

ở đây không có yếu tố nào có thể khơi gợi trí tưởng tượng của người nghe. Thay vì

sử dụng những ngôn từ mộc mạc bạn hãy học cách nói màu sắc hơn. Hãy huy động càng nhiều giác quan vào hội thoại càng tốt. Hãy mô tả những gì bạn trông thấy, nghe thấy, cảm thấy, và nếu có thể, cả những gì bạn ngửi thấy và nếm được: "Thật đáng ngạc nhiên khi đứng giữa bao con người trong yên lặng. Trời đã ngớt mưa, nhưng cổ áo tôi đã ướt cả. ánh đèn của các khu nhà cao tầng toả sáng làm hiện ra những bong bóng nước, và người bán xúc xích nóng phía sau tôi đang lanh canh chào mời."

Đây là một bản mô tả thật giàu hình ảnh và các giác quan nó khiến cho trí tưởng tượng của bạn và người nghe thoả sức tung hoành.

Lời khen

Hãy đón nhận mọi lời khen một cách nhã nhặn. Việc này đơn giản thôi. Hãy khen một cách thẳng thắn trực diện. Tránh tỏ ra quá khiêm tốn hoặc khiêm nhường. Để đáp lại một lời khen thì tốt nhất chỉ cần nói hai từ "Cảm ơn". Rồi sau đó nếu bạn muốn chuyển thành một hội thoại thì có thể tiến hành luôn. Một lời khen đi kèm với lời chấp nhận lời khen có thể thực hiện theo cách sau đây:

"Marion, chiếc váy may thật khéo".

"Cảm ơn, tôi mua nó mất 6 đô la ở cửa hiệu Salvation Army."

Một phản hồi đơn giản hơn nhưng cũng có tác dụng tốt trong giao tiếp là "Cảm ơn, rất vui được bạn chú ý". Nên chấp nhận một lời khen như vậy với một ánh mắt, một nụ cười và giọng nói nhẹ nhàng.

Mọi lời khen đều tốt miễn là chúng được thốt ra một cách chân thành. Những lời khen giả tạo hoặc tâng bốc sẽ phá huỷ mối quan hệ và đe doạ đến bất kì sự thân tình nào đã được vun đắp trước đó. Những lời nịnh nọt rẻ tiền, những câu nói sáo mòn, và những lời nhận xét kiểu bề trên sặc mùi giả tạo có thể gây xúc phạm người nghe. Mặt khác lời khen thành

thực có thể làm cho bạn tự tin hơn và thậm chí nó còn chuyển tình thân sang giai đoạn sâu sắc và riêng tư hơn.

Nếu bạn phát hiện được điều gì đó hay ho hoặc thú vị ở đối tác giao tiếp hoặc một điểm nào đó đáng khen thì có thể đưa ra lời khen. Tránh những từ chung chung như "Đẹp", "Tốt" và "Tuyệt". "Bộ quần áo thật đẹp"- Thường thôi! "Màu xanh rất hợp với chị" được xem là câu khen hay. Hoặc câu khác kiểu như "Bạn là người thật tốt" làm người nghe dễ rớt từ trên trời xuống đất. "Bạn làm cho mọi người thấy mình đều tuyệt vời" - đây mới thực sự là một lời khen.

Những lời khen cụ thể thường có vẻ thật hơn là một lời khen chung chung. Một câu như "Súp ngon tuyệt" sẽ không làm cho chủ nhà hài lòng bằng một một câu như "Đây có lẽ là món rau tươi ngon nhất mà tôi từng ăn!" Nếu bạn muốn khen tài biểu diễn của ai đó, hãy bỏ công chú ý vào các chi tiết. Một câu khen như "Bạn hôm nay thật là tuyệt vời" chỉ có sức mạnh bằng một nửa so với một câu "Bạn trả lời câu hỏi về cách chăm sóc gia đình không một chút ngần ngừ. Thật là một chiêu tuyệt vời."

Hãy truyền đạt lời khen của bạn theo cách bạn chào ai đó: Hãy cởi mở hãy nhìn thẳng vào người đối diện, nói rõ ràng và sôi nổi. Hãy khen một cái gì đó cụ thể và nhớ dành thời gian để họ kịp phản ứng.

Bài luyện tập giọng

Hiệu ứng âm thanh

Chỉ cần nghe giọng nói là người khác có thể biết cảm giác của bạn. Một giọng nói dễ chịu có thể ảnh hưởng tích cực đến phản ứng của người nghe. Giọng nói dễ chịu chỉ có được khi bạn lấy hơi từ sâu trong cơ thể- từ bụng. Giọng nói đó nghe khoẻ, sâu và có sức lan toả so với một giọng nói đơn điệu hay the thé.

Để cải thiện giọng nói của bạn, hãy tập bài tập thở và nói bằng bụng. "Thở bằng bụng", tức là tận dụng tối đa lá phổi của bạn, là cách thở êm nhẹ và có lợi nhất. Theo cách đó thì bạn sẽ thở nhẹ nhàng và từ từ hơn, ngược lại với thở bằng ngực là cách thở phổ biến của hầu hết 60% mọi người. Thở bằng ngực thì dễ mệt giống như thể bạn đang trong trận đánh- bao gồm những đợt thở ngắn hổn hển nối tiếp nhau. Thường thì nếu bạn lấy hơi từ ngực thì bạn sẽ lấy giọng từ ngực.
Hãy nhẹ nhàng đặt một tay lên ngực và tay kia lên bụng. Tập thở đến khi bàn tay trên ngực không phập phồng lên xuống còn bàn tay kia thì có. Khi làm được điều đó rồi thì nhấc tay ra và tiếp tục thở như vậy và duy trì ở tất cả các lần sau. Bạn sẽ thấy khi bạn căng thẳng hay lo lắng, bạn sẽ lại quay về cách thở bằng ngực. Hãy đề phòng điều này và lấy hơi sâu thêm, bạn sẽ thấy bình tĩnh hơn.
Lặp lại bài tập này với hai tay để ở vị trí mà bạn lấy giọng. Di chuyển giọng từ ngực xuống bụng. Nếu bạn thấy giọng mình trở nên trầm hơn, khỏe hơn, và chậm hơn thì đó chính là cái bạn cần đạt để có được một mối thiện cảm ngay lập tức với mọi người trong vòng 90 giây.

Những điều không nên làm

Hãy đọc danh sách những điều không nên làm dưới đây, nếu bạn phát hiện mình đang phạm phải những điều này thì tức là bạn đã đánh mất *Thái độ thực sự tích cực* hoặc đã chọn một T*hái độ tiêu cực* do sơ suất:

Đừng ngắt lời hay cướp lời để kết thúc câu hộ người khác cho dù bạn rất muốn hoặc thiếu kiên nhẫn đến mức nào đi nữa.
Hãy sử dụng những lời khuyên của Dale Carnegie. Đừng phàn nàn, lên án hoặc chỉ trích.

Nếu có thể nên tránh những câu trả lời cộc lốc; những câu đó thường không nên dùng trong hội thoại và làm cho mối quan hệ trở nên căng thẳng. Những người thích

độc quyền trong lúc nói chuyện thường cũng không gây được mối thiện cảm bởi vì họ không dành hoặc dành rất ít khoảng trống để tìm điểm quan tâm chung với đối tác giao tiếp**.** Vì thế họ tạo ra cảm giác thô lỗ hoặc tẻ nhạt.

Không có gì gây mất cảm tình bằng việc nói chuyện với một người mà họ chỉ nhìn đi chỗ khác. Nếu điều này xảy ra với bạn hãy tự an ủi mình ngay lập tức. Những người như vậy không phù hợp và nói thật ra là thô lỗ.

Cuối cùng hãy cẩn thận với vấn đề về đường thở và những thứ liên quan đến vệ sinh khó chịu khác. Không thể biện hộ gì hết cho những điều này. Miệng hôi, mùi khó chịu từ cơ thể và thức ăn dính ở răng có thể không làm bạn bớt đáng yêu đi trong mắt của người yêu nhưng cũng chẳng đem lại điều gì tốt cho bạn trong một bữa tiệc ở cơ quan.

Hãy khiến người khác nhớ đến bạn

Có gì hay ho nếu bạn gặp gỡ một ai đó lần đầu tiên, tạo được một ấn tượng tốt trong mắt họ và sự thân tình nhất định nhưng sau đó hai tuần thì người ta chẳng còn nhớ gì về bạn nữa? Điều đó khác nào bạn viết một câu chuyện tuyệt vời trên máy tính và rồi quên không biết mình đã lưu trữ nó ở đâu trong máy. Hãy cho người khác một lý do để nhớ đến bạn. Trí óc sẽ vui thích khi làm việc đó.

Hẳn bạn còn nhớ nghiên cứu của giáo sư Mehrabian về yếu tố tin cậy: trong giao tiếp trực diện có đến 55% là do vẻ ngoài của bạn, 38% ngôn điệu và 7% ngôn ngữ mà bạn sử dụng. Tỉ lệ tương tự cũng đúng với trí nhớ. Những nghiên cứu khác cũng chỉ ra rằng những gì một người nhìn thấy sẽ để lại ấn tượng trong trí nhớ cao gấp ba lần so với những gì họ nghe thấy.

Hãy tự hỏi mình những câu hỏi này: Mình có gì nổi bật so với những người khác? Có yếu tố cá biệt hay phong cách nào mình có thể tạo ra cho riêng mình? Mọi thứ có thể tạo cho

bạn một hình ảnh ấn tượng, một bông hoa tươi cài trên ve áo hay kín đáo đâu đó, một chiếc gọng kính đắt tiền, một chiếc áo gilê đẹp, đôi giày tuyệt hảo, một chiếc nơ cài cổ, một chiếc dây treo quần hiệu Galloping Gourmet, một kiểu tóc Gillian Anderson hay một tiếng cười theo kiểu Goldie Hawn.

Theo một người bạn của tôi đang làm cho một chuỗi cửa hàng lớn bán máy vi tính và thiết bị âm thanh trên toàn quốc thì "Tôi thường dành ra nửa giờ để giải thích các đặc tính của sản phẩm và khách hàng của tôi sẽ nghĩ về cái đó. Sau đó vài ngày anh ta quay lại lên gặp nhân viên bán hàng đầu tiên anh ta gặp và mua sản phẩm đó. Vấn đề không phải là vì tôi không đưa các visit của mình cho khách hàng đó mà thực tế tôi có đưa nhiều lần đi nữa thì xác suất mà anh ta quay lại tìm gặp tôi là rất ít. Sau đó tôi tìm ra một cách để khách hàng phải nhớ đến mình. Bởi vì tôi là người Newfoundland, nên tôi nói với khách hàng là nếu quay lại mua sản phẩm hay gọi điện thoại thì hãy hỏi gặp cô Newfie". ở Canada, một người Newfie thường là đối tượng của những lời trêu trọc đặc trưng nhưng cô bạn của tôi đã sử dụng một hình ảnh bằng lời nói để tận dụng lợi thế cho mình. Đây chính là tay cầm, hay nếu bạn muốn thì có thể gọi là hũ chứa thông tin và giúp nắm được toàn bộ thông tin đã lưu trữ trước đó.

Hãy tìm ra một điều gì giúp phân biệt bạn với những người còn lại. Cho người khác một dấu hiệu gì mà nhờ đó người ta phải nhớ đến bạn.

Những ấn tượng khó phai

Jill và Robin hai phụ nữ trung tuổi đang ngồi đối diện nhau bên một chiếc bàn trong một nhà hàng của Pháp. Họ đã dùng được một nửa bữa trưa của mình thì có mấy người bước vào chiếc bàn ở gần đó. Một cô gái trẻ trong nhóm người nhận ra Jill và thốt lên ngạc nhiên. Cô từng là sinh viên trong một lớp của Jill cách đây vài năm.

Sau khi ôm hôn và chào hỏi cô học trò cũ, Jill quay sang giới thiệu với người bạn đang cùng ngôi ăn trưa với mình: "Giới thiệu với Robin, đây là Edwina. Em đã từng là một

trong số những học sinh tuyệt vời nhất của tôi hồi còn dạy ở Stratford. Tôi sẽ không bao giờ quên- em có thói quen tổ chức các công việc và bản thân rất tốt. Trên bàn học của em mọi thứ đều rất gọn gàng và ngăn nắp. Thỉnh thoảng em cũng làm tôi cáu, nhưng tôi luôn quý mến em vì tính cẩn thận và chi tiết. “

“Rất vui được gặp em” Robin trả lời và nắm tay Edwina.

“Thế nào, Edwina, nói cô xem tình hình em dạo này sao rồi?” Jill hỏi.

Edwina kể cho Jill nghe về công việc làm phó giám đốc sản xuất một chương trình TV ở địa phương rồi nói thêm: “Còn một số bạn ở trường mình nữa cô ạ. Cô còn nhớ Suzanne Sparks không?”

“Không, tiếc là cô không thể hình dung ra bạn ấy”, Jill trả lời.

“Cô biết không, đó chính là bạn hay mặc chiếc áo gilê da ghép từ những mảnh nhỏ ấy.”

“ồ, đúng rồi, Suzzanne là một cô bé vẽ rất cừ. Cô chắc là bạn ấy biết nói tiếng Tây Ban Nha và Đức nữa. Không biết bạn ấy còn giữ kiểu tóc bông đỏ không?”, cô nói và quay sang nhìn Edwina.

“Không ạ. Giờ bạn ấy để tóc dài và vàng rồi, và bây giờ bạn ấy là giám đốc chương trình của chúng em. Thề còn Tony thì sao cô” Edwina tiếp tục. “Bạn ấy cũng làm ở đài cô ạ.”

“Toni là bạn nào nhỉ” Jill hỏi.

“Toni March. Bạn ấy là một người rất thân thiện. Sống ở Malton”. Khi thấy cô Jill không nhớ được thêm hình ảnh nào về bạn này, Edwina nói “Bạn ấy là một người rất chăm chỉ”.

“Xin lỗi em, cô không nhớ Toni. Còn bạn nào nữa không?”

“Greg Cuddy. Bạn ấy bây giờ là giám đốc kinh doanh”

“Không phải là Greg với cái khuyên mũi chứ? “ Jill lắc đầu vẻ không tin “Greg Cuddy là một anh chàng có dũng khí đấy. Bạn ấy hay lái chiếc xe tải của mẹ đi khắp nơi. Nếu cô nhớ không lầm thì bạn ấy có một trang web về huấn luyện trên mạng. Bạn ấy xuất bản một bản tin và có cộng tác viên từ…”

Jill mời Edwina ngồi vào cùng bàn mình, và các bạn của cô ở bàn bên kia gọi món trong khi cô tiếp tục hàn huyên với cô giáo cũ.

Điểm đáng chú ý trong câu chuyện này chính là việc Jill có thể nhớ dễ dàng các học sinh

cũ của mình nếu như cô nhớ ra được một hình ảnh nào đấy. Người ta sẽ gây được một ấn tượng đáng nhớ hơn nếu có một tay vịn nào đấy- một dạng công cụ giúp họ nổi bật trong đám đông.

8. Lí giải những giác quan của cơ thể

Xét trên một mức độ nào đó thì con người chúng ta cũng không hơn các thiết bị cảm biến di động là mấy. Chúng ta nhìn, nghe, cảm nhận, ngửi và nếm. Và sau đó chúng ta xử lí các thông tin thu nhận được từ các giác quan đưa lại. Ngày qua ngày, chúng ta cảm nhận thế giới thông qua giác quan đầu vào của mình và sau đó giải thích những điều nghiệm thấy cho bản thân và mọi người xung quanh. Vậy thôi! Rồi chúng ta đi ngủ và tỉnh giấc vào sáng hôm sau và lại trải qua mọi điều như vậy. Đó là cách chúng ta tiến hoá. Rõ ràng ở đây chúng ta đang đơn giản hoá vấn đề, nhưng mục đích của chương này là giúp chúng ta có được những hiểu biết cơ bản nhất làm nền cho những điều tôi viết sau đây.

Đây chính là nơi bắt nguồn của Thái độ Thực sự tích cực (hoặc tiêu cực). Có hai cách để lí giải những trải nghiệm của chúng ta cho bản thân hoặc cho người khác. Chúng tôi gọi đó là các phong cách giải thích. Khi thức dậy vào buổi sáng và thấy trời đang mưa, một cá nhân có phong cách lý giải tiêu cực có thể nói “ Ôi, chết tiệt, lại mưa! Một ngày thật tệ hại!” trong khi với một người có phong cách lý giải tích cực hơn có thể nói “Ô, thế là không phải rửa xe rồi. Thật là tốt cho cây cối trong vườn!” Vấn đề là bản chất những lời giải thích của chúng ta sẽ quyết định thái độ của chúng ta, và mọi người có những phản ứng khác nhau với một cùng một thực tế bên ngoài.

Chúng ta có thể tạm phân loại những phản ứng này thành khuynh hướng tâm thức quen thuộc và khuôn mẫu. Trong những năm 1970 Richard Bandler và John Grinder, những người sáng lập ra Lập trình Ngôn ngữ học- thần kinh (NLP) nhận thấy rằng qua các công trình nghiên cứu trước đó với các khách hàng, tuỳ theo cách một người nhìn nhận thế giới qua lăng kính của mình mà có thể chia làm ba loại. Họ gọi đó là Hình ảnh, âm thanh và Trực giác. Giả dụ có ba sinh viên đi nghe nhạc rock. Judy thiên về hình ảnh, Phyllis về âm thanh và Alex là Trực giác tổng hợp. Sau đó khi họ kể lại buổi biểu diễn cho bạn mình, Judy sẽ vẽ nên một bức tranh ngôn ngữ để mô tả lại buổi biểu diễn: “Lẽ ra bạn nên đến xem buổi diễn, tất cả mọi người đều nhảy nhót và anh chàng ca sĩ xé tung chiếc quần

đang mặc, còn bộ tóc giả thì rơi ra!" Phyllis sẽ mô tả lại những âm thanh của buổi diễn "Âm nhạc thật không tưởng tượng được: nhịp trống chói tai, và mọi người đều hò hét và hát theo. Bạn nên đi nghe. Thật là tuyệt diệu!" Alex, người hay liên tưởng đến cảm xúc và cảm giác, sẽ tả lại thế này: "ồ, bạn sẽ cảm thấy một nguồn sinh lực. Khán phòng chật cứng. Chúng tôi gần như không thể cựa quậy và khi họ hát đến bài Rodeo xanh thì cả khán phòng như bùng nổ"

Nói một cách khác, những người chuộng Thị giác có xu hướng mô tả bằng ngôn ngữ tượng hình, những người Thính giác chọn những từ tượng thanh và những người thiên về Trực giác tổng hợp thì chuộng những từ mô tả cử động của cơ thể.

Những điều chúng ta đang nói ở đây là một khía cạnh mới của hoà hợp và thân mật giao tiếp. Trong chương này, chúng tôi sẽ không dừng lại ở thái độ, ngôn ngữ cử chỉ và giọng điệu mà sẽ bàn kỹ hơn về cách các giác quan của chúng ta tiếp nhận và lí giải thế giới xung quanh chúng ta.

Thị giác, Thính giác hay Trực giác tổng hợp?

Do chúng ta tiếp nhận thông tin từ bên ngoài chủ yếu thông qua tranh ảnh, âm thanh và cảm giác, nên có ba cách gây cảm hứng cho chúng ta: từ những thứ chúng ta quan sát được bên ngoài, hoặc bên trong thông qua hình ảnh hoặc hình tượng phát ra từ não bộ, từ những cái chúng ta nghe thấy bên ngoài hoặc những âm thanh vang vọng từ bên trong, hoặc từ những cái chúng ta cảm nhận hay chạm phải. Thường thì kết hợp của những yếu tố này sẽ giúp chúng ta hiểu được thông điệp cuả thế giới, nhưng một trong ba giác quan - thị giác, thính giác hoặc trực giác sẽ lấn át các giác quan còn lại.

Với những đôi mắt (tai) không qua đào tạo đặc biệt, thì chúng ta nhìn, nghe và cảm nhận như những người bình thường. Tuy nhiên với những người đã qua đào tạo thì có những khác biệt rất tinh tế nhưng quan trọng. Như bạn có thể hình dung, một cá nhân chú trọng

vẻ bề ngoài của sự vật sẽ quan tâm và bị ảnh hưởng nhiều bởi ngoại hình. Tương tự như thế, một người cho rằng âm thanh là quan trọng thì sẽ có phản ứng lại với âm thanh của sự vật, và một người cảm nhận thế giới qua những cảm xúc tự nhiên sẽ quan tâm đến việc cảm nhận sự vật thế nào cả bên trong lẫn bên ngoài, thông qua xúc giác.

Năm ngoái tôi có được nghe cuộc phỏng vấn hai chính trị gia trên đài. Họ đều đang tính chuyện lên nắm quyền lãnh đạo đảng của mình. Khi người phỏng vấn yêu cầu họ “cho biết kế hoạch” của mình, một người nói một cách khá thận trọng, “Tôi thiên về hướng tiến hành công việc nhanh chóng” Người đàn ông kia thì phản ứng nhanh hơn “Hiện nay khi chúng tôi đã có quan điểm rõ ràng hơn về tương lai, tôi thấy có nhiều khả năng”.Người phỏng vấn đáp lại: “Có vẻ như cả hai ông đã sẵn sàng công bố những dự định của mình”.

Vậy bạn thấy sao? Bạn có thấy sự khác biệt hay không? Người phỏng vấn sử dụng những cụm từ như “Cho biết kế hoạch của các anh” và “Công bố dự định của các anh”. Rất có thể là người thuộc típ Thính Giác. (Nói cho công bằng đó có thể là ngôn ngữ bình thường vẫn được sử dụng ở trên tivi nhưng rõ ràng là có một số lượng đáng ngạc nhiên những người dẫn chương trình trên đài phát thanh thuộc típ người này). Người đàn ông thứ nhất sử dụng ngôn ngữ tự nhiên-“thiên về hướng” “tiến hành công việc nhanh chóng” và nói một cách khá miễn cưỡng, điều đó cho thấy anh ta thiên về típ người Trực Giác. ứng cử viên thứ hai có “một quan điểm rõ ràng hơn” và có thể “nhìn thấy khả năng” và do đó có vẻ như thuộc típ người Thị Giác.

Tất nhiên là không ai thuộc hoàn toàn vào tuýp người Thị Giác, Thính Giác hoặc 100% Trực Giác. Thường thì trong con người có cả ba yếu tố trên tuy trong mỗi cá nhân thì một trong ba hệ thống này (cũng giống như xu hướng thuận tay phải hoặc tay trái) có thể thống trị hai hệ thống còn lại.

Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng có đến 55% số người thuộc nền văn hoá của chúng ta phần nhiều bị ảnh hưởng bởi những gì họ nhìn thấy (nhóm Thị Giác), 15% những gì họ nghe thấy (nhóm Thính Giác) và 30% những gì họ cảm nhận được (Trực Giác).



Hãy làm bài trắc nghiệm ở trang 104 đến trang 108 và bạn sẽ bước đầu hiểu tại sao bạn có thể tiếp xúc một cách dễ dàng với một số người ngay lần đầu tiên gặp mặt trong khi với một số khác thì ngược lại và tại sao bạn cảm thấy như thể bạn đã biết rất rõ một số người mặc dù bạn chưa bao giờ gặp họ. Điều này xuất phát từ sự hài hoà cảm giác tự nhiên. Khi hai người thuộc tuýp Thị Giác gặp nhau, họ cảm thấy rất quen thuộc vì họ có cách nhìn sự vật giống nhau (điều này không có nghĩa họ đồng tình với nhau) và họ cùng thể hiện những cảm nhận của mình theo một cách. Điều tương tự xảy ra khi hai người thuộc típ Thính Giác hoặc Trực Giác gặp nhau. Mặt khác, nếu người bạn gặp nhìn, nghe, hoặc cảm nhận thế giới theo một cách khác với cách của bạn, bạn cần phải tập làm quen với sự thật đó và làm thế nào để thích nghi, để bắt được bước sóng của anh ta hoặc cô ta để thiết lập giao tiếp, từ đó tạo điều kiện cho những mối quan hệ bạn bè lâu dài có ý nghĩa.

Trắc nghiệm

Giác quan ưu thế của bạn là gì?

Bạn sẽ xếp mình vào loại nào trong số người ưa Thị giác, Thính giác, và Trực giác? Giống như nhiều người, bạn có thể sẽ nói rằng "Chắc chắn rồi, tôi thuộc tuýp người ưa Thị giác" Nhưng có lẽ bạn sẽ ngạc nhiên lắm đấy! Hãy làm bài trắc

nghiệm sau đây để xem bạn bắt nhịp với thế giới theo cách nào. Chọn một câu trả lời cho mỗi câu hỏi và khoanh tròn chữ cái tương ứng với câu trả lời của bạn.

1. Nếu khu nghỉ dưỡng bên bờ biển chỉ còn lại ba phòng nghỉ, tôi sẽ chọn căn phòng

a, có hướng nhìn ra biển nhưng rất ồn ào

b, nghe được âm thanh của biển nhưng không nhìn ra biển

c, thoải mái nhưng rất ồn ào và không có hướng nhìn ra biển

2. Khi tôi gặp rắc rối,

a, tôi tìm các giải pháp khác nhau

b, tôi nói với ai đó về vấn đề của mình

c, tôi sắp xếp lại các chi tiết của vấn đề

3. Khi tôi đang lái xe, tôi muốn đồ đạc trong xe

a, trông gọn gàng

b, yên tĩnh hoặc tạo cảm giác mạnh mẽ

c, tạo cảm giác thoải mái hoặc an tâm

4. Khi tôi mô tả một buổi hoà nhạc hay sự kiện mà tôi vừa tham dự cho ai đó, đầu tiên tôi tả

a, quang cảnh nơi đó

b, những âm thanh nghe thấy

c, cảm giác cuả mình

5. Khi tôi rỗi rãi, tôi thích nhất

a, xem tivi hoặc đi xem phim tại rạp

b, đọc sách hoặc nghe nhạc

c, làm gì đó liên quan đến thể chất (làm thủ công, làm vườn,) hoặc chơi thể thao

6. Một điều bản thân tôi tin là mọi người nên trải nghiệm trong suốt quãng đời của mình là

a, nhìn ngắm sự vật

b, lắng nghe âm thanh

c, cảm giác được sự vật

7. Trong các hoạt động sau, tôi dành nhiều thời gian nhất để

a, mơ tưởng

b, lắng nghe những suy nghĩ trong đầu mình

c, ôn lại những cảm xúc của mình

8. Khi ai đó đang cố thuyết phục tôi điều gì đó,

a, tôi muốn thấy bằng chứng hay căn cứ

b, tôi tự lặp đi lặp lại với chính mình

c, tôi tin vào trực giác của mình

9. Tôi thường nói và nghĩ

a, nhanh

b, vừa phải

c, chậm.

10. Tôi thường lấy hơi thở từ

a, phía ngực trên

b, phía ngực dưới

c, bụng

11. Khi muốn tìm đường trong một thành phố không quen thuộc,

a, tôi sử dụng bản đồ

b, tôi hỏi đường

c, tôi dựa vào trực giác cuả mình

12. Khi chọn quần áo, điều quan trọng nhất với tôi là

a, tôi không bị lộ ra khuyết điểm nào

b, tôi có thể tạo ra một tuyên ngôn về cá tính của mình

c, tôi cảm thấy thoải mái

13. Khi chọn nhà hàng, quan tâm lớn nhất của tôi là

a, trông nhà hàng đó ấn tượng

b, tôi có thể nghe thấy được tiếng nói của mình

c, tôi sẽ cảm thấy thoải mái

14. Tôi đi đến quyết định

a, nhanh chóng

b, vừa phải

c, chậm chạp

Tổng kết

Số câu trả lời là a:

Số câu trả lời là b:

Số câu trả lời là c:

a, là Thị giác, b, là Thính giác c, là Xúc giác. Bạn càng có nhiều câu trả lời cho loại nào thì xu hướng cá tính của bạn theo hướng đó càng mạnh.

Bằng việc trắc nghiệm này, bạn không chỉ có một chỉ số mạnh để đo lường sức mạnh các giác quan của mình mà còn bắt đầu nhận ra rằng người ta có thể có những ưu tiên khác nhau. Tuy nhiên, có thể có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng ở đây, chẳng hạn ít nhất là bạn cũng đã biết mục đích của bài trắc nghiệm này trước khi bạn bắt tay vào làm. Trong các buổi hội thảo của tôi, tôi thường yêu cầu mọi người làm trắc nghiệm này trước khi họ hiểu ra mục đích của nó.

Hãy thử yêu cầu vài người bạn của bạn làm xem họ ra kết quả thế nào. Sử dụng kết quả của họ để làm rõ hơn nữa khả năng nhận biết giác quan ưu thế của bạn.

Để giúp bạn hiểu thiên hướng của giác quan có ảnh hưởng ra sao đến cuộc sống hàng ngày, tôi sẽ kể cho các bạn nghe trường hợp của mình. Tôi thuộc tuýp người thiên về Thính giác và vợ tôi là Trực giác. Nếu chúng tôi có bất hoà thì vợ tôi biết cách dùng thứ ngôn ngữ của tôi là những từ tượng thanh. Cô ấy sẽ lập tức gây được sự chú ý của tôi khi nói "Nick, anh chẳng lắng nghe em gì cả. Anh chẳng nghe lời nào em nói" Nếu cô ấy nói, "Anh có biết em đang nói gì không', hoặc tệ hơn là "Anh có biết điều ấy khiến em cảm thấy thế nào không?", thì sự thật sẽ là *không*, tôi làm sao biết được.

Một điều chắc chắn là tôi có thể tạo ra những mối liên hệ tư duy, nhưng phải mất thời gian dừng lại và suy nghĩ, trí óc tôi cần có thêm một bước để chuyển ngôn ngữ của cô ấy sang thứ ngôn ngữ quen thuộc hơn với tôi. Khi cô ấy gửi đi một thông điệp có cùng bước sóng Thính giác, cô ấy tạo ra một mối liên hệ trực tiếp với tôi- rất nhanh.

Ngược lại, nếu tôi muốn liên lạc ngay với trực cảm của cô ây, tôi chỉ việc nói "Anh biết em cảm thấy ra sao khi chuyện đó xảy ra." Nói một cách khác, tôi sử dụng những ngôn từ đánh vào trực giác của cô ấy, tức là sử dụng lối tiếp cận theo xúc cảm. Đơn giản, nhưng hết sức hiệu quả.

Hoà nhịp với sự lựa chọn giác quan

Việc hiểu biết các loại giác quan ưu thế có nghĩa gì trong việc lôi cuốn người khác trong vòng 90 giây? Nhiều hơn bạn tưởng đấy. Khi bạn có khả năng xác định giác quan ưu thế của đối tác giao tiếp, bạn có thể nói chuyện ở bước sóng của họ. Nếu bạn mong muốn gần gũi và hiểu người bạn đời cuả mình hơn, có được một phán quyết có lợi cho mình trong một cuộc tranh luận, bán một món đồ, giành được một công việc, hay gây ấn tượng với ai đó trong một bữa tiệc, thì việc nhận dạng các loại người thuộc tuýp Thị giác, Thính giác, hay Trực giác có ý nghĩa rất lớn.

Nói bóng bẩy ẩn dụ

Những từ như "Tôi vừa sục sạo khắp bốn góc trời" có ấn tượng hơn là "Tôi vừa tìm khắp nơi" Chúng buộc người nghe liên tưởng đến sự tìm kiếm kỹ càng, cẩn trọng, chi tiết, quyết tâm và hơn nữa. Chúng cũng dễ dàng gợi được hình ảnh, âm thanh và cảm giác, và điều này lí giải tại sao phép ẩn dụ gần như liên hệ tức thời

với Thị giác, Thính giác và Trực giác. Thị giác giúp tạo ra hình ảnh của sự vật, Thính giác giúp nghe được âm thanh và Trực giác giúp ta có cảm giác về những gì đang thật sự diễn ra.

Phép ẩn dụ là nơi cư ngụ cho ý tưởng. Chúng liên hệ trí tưởng bên trong với thực tế bên ngoài. Chúng ta thường sử dụng ẩn dụ một cách vô thức để lí giải những suy nghĩ của mình. Chúng ta cũng sử dụng ẩn dụ để làm cho mọi thứ thú vị hơn. Truyền thuyết, ngụ ngôn, truyền khẩu và giai thoại là một vài công cụ giao tiếp cổ và mạnh mẽ nhất mà chúng ta có; yếu tố bóng bẩy tỏ ra hiệu quả trong hầu hết các hoàn cảnh. Chúng kích thích trí tưởng tượng và lôi cuốn mọi giác quan vào đó. Nói tóm lại, ẩn dụ giúp cho sự hiểu biết được dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn và dồi dào hơn.

Một lần nọ, sau chuyên đề nghiên cứu của tôi một ngày, tôi nhận được một cuộc điện thoại thú vị từ một phụ nữ hôm trước đã tham gia chuyên đề. Người phụ nữ tên là Barbara và cô ấy có một cửa hàng bán thảm lót sàn.

“Thật không thể tin được!” cô ấy thốt lên. “Lúc đấy là 9 giờ rưỡi và chúng tôi mới mở cửa được một tiếng mà tôi đã bán được cho năm trong số năm khách hàng ghé thăm. Chưa bao giờ chúng tôi lập được kỉ lục như vậy!”

“Thật tuyệt vời cho công việc kinh doanh của chúng tôi,” cô ấy tiếp tục đề cập đến bài giảng cuả tôi về cách nhận biết các loại người Thị giác, Thính giác và Trực giác tổng hợp mà chúng ta thường gặp trong cuộc sống hàng ngày. “Bốn khách hàng đâu thì có lẽ không có gì đặc biệt, mặc dù tôi vẫn tâm niệm những gì đã học được. Nhưng đến người thứ năm thì…Người phụ nữ này đi vào cửa hàng kéo theo ông chồng của mình. Có vẻ rõ ràng là ông chồng không hứng thú tẹo nào. Tôi lập tức nhận ra là ông chồng này thuộc tuýp người Trực giác, và trong vòng có 30 giây, tôi đã để cho ông ta có cơ hội chạm tay và đầu gối vào tấm thảm. Và họ đã quyết định mua nó.

“Tôi chỉ biết rằng nếu tôi nói với ông ta, ‘Hãy tưởng tượng căn phòng sẽ đẹp thế nào nếu có tấm thảm naỳ,’ ông ấy sẽ không thể hình dung ra thế nào vì ông ấy không thuộc loại người Thị giác. Hoặc nếu như tôi mà nói “Ông sẽ thấy căn phòng yên tĩnh thế nào khi lũ trẻ chơi đùa trên đó”, ông ta sẽ không thể liên hệ xa xôi đến vậy bởi vì ông ta không suy nghĩ theo cách đó- ông ấy không thuộc loại Thính Giác. Tôi biết ông ta thuộc loại Trực giác dựa vào cách ăn mặc, cách di chuyển và cách nói của ông ta. Vì thế tôi đã nói “Anh hãy lại đây và sờ vào tấm thảm này” và ông ta đã làm vậy. Chỉ có thế thôi. Ông ta bước xuống sàn nhà và sờ vào những tấm thảm”.

Hãy xem xem bạn muốn gì, hãy thay đổi những gì bạn làm cho đến khi nào bạn đạt được những gì bạn muốn. Đây chính là chữ “F” và chữ “C” trong phương châm KFC của chúng tôi. Hãy lưu tâm đến việc xác định xem một người dựa vào giác quan nào nhiều nhất và hãy thay đổi cách tiếp cận của bạn.

Nếu bạn không chắc làm thế nào để giải quyết một tình huống, đừng có lo lắng. Hãy sẵn sàng để thêm vào cả ba sự lựa chọn trong cách tiếp cận của mình. Hãy tỏ ra ưa nhìn với những người thuộc tuýp Thị Giác; suy cho cùng thì số người này chiếm quá nửa những người bạn sẽ gặp trong cuộc sống. Hãy nói năng nhẹ nhàng và tập một giọng điệu mềm mỏng với những người thuộc tuýp Thính Giác. Hãy tỏ ra tinh tế và mềm mỏng với những người thuộc tuýp Trực giác mà bạn gặp phải. Và tất nhiên nếu bạn đang tiếp xúc với một nhóm người thì cũng nên áp dụng điều này. Nhóm người đó sẽ bao gồm những thuộc cả ba tuýp và bạn phải làm sao để cuốn hút được tất cả trong số họ.

Trên hết hãy nhớ rằng khả năng để hoà nhịp với cách mà mọi người đã tiếp nhận thế giới có thể là một trong những khám phá quan trọng nhất trong cuộc đời của bạn.

Cách đây vài tháng tôi có phát biểu khai mạc tại một hội nghị của những người xây tổ ấm. Trong buổi nói chuyện tôi đã sử dụng cách đóng vai (tôi đóng tất cả các vai) để minh hoạ một số những khác biệt trong hành vi của những người Thị Giác, Thính Giác và Trực

Giác tổng hợp biểu hiện trong những cuộc tiếp xúc mặt đối mặt. Vào cuối bài nói chuyện, một người đàn ông to lớn trông dữ dằn nhưng ăn mặc sang trọng đã kéo tôi sang một bên. Trông ông rất xúc động và có vẻ như sắp khóc đến nơi, ông ta nói trong khi đầu lắc sang hai bên "Tôi không biết phải nói thế nào đây, tôi sẽ rời đây ngay bây giờ để đến trường của con trai tôi và ôm hôn nó". Ông ta nấc lên một tiếng, "Bao nhiêu năm nay tôi luôn cáu giận với nó, khi tôi nói chuyện với nó, nó quay mặt đi và không nhìn vào tôi, điều đó làm tôi phát điên và tôi quát vào mặt nó 'Hãy nhìn vào mặt tao khi tao đang nói chuyện với mày!'. Hiếm khi nó nhìn thẳng vào mắt tôi khi tôi chỉ bảo nó điều gì. Từ tất cả những gì ông đã nói tôi nhận ra rằng nó thuộc tuýp Thính Giác và nó không hề lờ tôi đi khi nó nhìn đi hướng khác. Nó chỉ hướng tai về phía tôi để có thể nghe tập trung hơn. Và tôi thì thuộc loại người Thị Giác và tôi cần giao tiếp bằng ánh mắt".Ông ta lắc mạnh tay tôi và đi khỏi.

Thật đáng ngạc nhiên, những điều như vậy vẫn diễn ra trước mắt chúng ta hàng ngày nhưng chúng ta không bao giờ nhận thấy điều đó cho đến tận bây giờ!

Hình ảnh và âm thanh

Bất chấp món cà phê Colombia ngon tuyệt và bánh sừng bò, gia đình nhà O'Connors không thấy hài lòng với bữa sáng tuyệt vời đó.
"Một chiếc xe Maserati màu vàng tươi" John thốt lên, "Thật là tráng lệ! Em có thể hình dung cảnh hai người lướt dọc theo con đường cao tốc ra bãi biển không?"
"Thật sự là em không thể,' Lizzie đáp lại lạnh lùng. "Tất cả những gì em nghe thấy là tiếng cái hoá đơn ô tô hàng tháng rớt vào khe thùng thư nhà mình. Em thấy anh chưa bao giờ chịu nghe em nói là chúng ta còn rất nhiều việc quan trọng phải chi tiêu…"
John lao ra khỏi nhà trong cơn giận dữ. Tuy nhiên tối hôm đó, sau khi tan sở, anh mua một chiếc khăn lụa sặc sỡ và sang trọng cho Lizzie để lấy lòng vợ. Về đến nhà, anh thấy vợ đang trong phòng khách và đưa cô một gói quà bọc rất cầu kỳ.

"Cái này là để làm gì vậy?" Lizzie hỏi một cách thờ ơ khi cô lấy cái khăn ra khỏi hộp quà. "Nhân dịp gì vậy anh?"

"Sao cơ, chỉ là để em thấy anh yêu em dường nào" John miễn cưỡng trả lời, trong lòng cảm thấy bị hắt hủi.

"Một cái khăn chẳng nói lên điều gì" Lizzie ngắt lời. Rồi cô bước một cách quả quyết ra khỏi phòng.

John sụp xuống ghế dài, từ từ quấn chiếc khăn đắt tiền quanh bàn tay và xiết chặt cho đến khi những ngón tay của anh nhói đau.

Điều gì đã xảy ra vậy? John thuộc tuyp người Thị giác. Anh cảm nhận thế giới qua những gì anh nhìn thấy: chiếc xe Maserati màu vàng tươi, hình ảnh hai người anh vẽ nên đang ở trong chiếc xe, chiếc khăn sang trọng. Lizzie thuộc tuýp Thính giác. Cô nghe thấy tiếng hoá đơn ôtô rơi vào khe thùng thư; cô nghĩ John không "lắng nghe" khi cô "nói" với anh điều gì đó.

Liệu có thể cứu vãn cuộc hôn nhân (hay ít nhất là vụ mua chiếc xe Maserati hi vọng) hay không? Bạn cá đi. Một đôi vé xem ca nhạc của ban nhạc Lizzie ưa thích - cái gì đó dễ chịu cho đôi tai của cô- sẽ có nghĩa với cô hơn nhiều. Đây chính là cách lẽ ra John đã có thể áp dụng nếu anh tinh tế hơn khi để ? cách cô nhìn nhận thế giới.

"Anh rất tiếc, Lizzie," John thú nhận bằng một giọng nhẹ nhàng, dễ chịu (sau khi đưa cô chiếc vé đi xem ca nhạc). Anh chuẩn bị sử dụng những ngôn từ tượng thanh với vợ. "Anh sẽ nói với em - hãy để cho căn nhà tràn ngập sự hoà hợp trở lại và hãy bỏ qua mọi chuyện. Như thế đã ổn chưa em?"

Lizzie gật đầu, hiểu những điều mà những từ ngữ bỗng nhiên mang thêm nhiều ý nghĩa.

"Không biết anh đã nói với em là tiếng nổ cuả chiếc Maserati giống như tiếng của một con miu con và nó di chuyển êm ái đến nỗi em không nghe thấy gì chưa nhỉ?" John ngọt ngào hỏi vợ. "Và hãy chờ xem giá tiền của nó thấp đến ngạc nhiên em ạ"

"ồ, cuối cùng thì em cũng nhìn thấy bức tranh mà anh đang vẽ đấy John. Vợ anh

trả lời. “Bây giờ em đã quá hiểu rồi!”

9. Xác định giác quan ưu thế

Nhận biết giác quan chủ yếu nào người khác thường dựa vào khi nhận thức thế giới, rồi sử dụng thông tin này trong giao tiếp với mọi người- kể cả trong giao tiếp cá nhân, công việc hay xã hội, bạn có thể có những ảnh hưởng tích cực đến cách mọi người cư xử với bạn. Chương này giúp bạn bắt được những tín hiệu ban đầu mà đối tác giao tiếp gửi cho bạn một cách vô thức trong khi tiếp xúc. Cho dù họ thuộc loại người nào đi nữa thì các dấu hiệu cũng được biểu lộ ra ngoài và sẵn sàng cho chúng ta tận dụng để thiết lập một quan hệ hữu hảo.

Trong phần hỏi đáp tại cuối buổi chuyên đề của tôi, một phụ nữ trung niên ngồi ở hàng ghế thứ hai hỏi một cách từ tốn, "ông có cảm thấy là việc chạm được vào giác quan ưu thế của người khác là khó khăn?" Người phụ nữ thú vị này mặc một chiếc áo khâu tay ấm cúng to lớn và vừa nói vừa xoay xoay lọn tóc trong tay. Tôi cảm ơn câu hỏi của bà và lập tức bảo bà cứ ngồi nguyên tại chỗ. Thật rõ là một phụ nữ đôn hậu, bà giữ nguyên tư thế. Tôi nói với bà "Bây giờ tôi đề nghị bà nhắc lại chính xác câu hỏi vừa rồi, nhưng tôi yêu cầu những người còn lại trong phòng chú quan sát. Được không ạ?" Bà gật đầu, ngừng một chút và nhắc lại câu hỏi, rồi lại xoay xoay lọn tóc trong tay. Có tiếng cười cất lên từ đám đông khi họ chợt hiểu ra những gì vừa nhìn thấy. Sau đó người phụ nữ ngước nhìn lên phía trên đầu mình mà cười thầm.

Những ngôn từ mà bà ấy sử dụng là "cảm thấy", "khó khăn", "chạm vào", cùng cách nói giản dị của bà, chiếc áo choàng ấm cúng bà mang trên người, dáng vẻ hơi đầy đặn và thói quen đùa nghịch với tóc của bà phản ánh khá rõ nét tính cách con người bà. Bà đã cho khán giả đủ dấu hiệu để xác định được giác quan ưu thế của bà là gì.

Bạn không có mặt tại đó, nhưng bạn có thể đoán ra giác quan ưa thích của người phụ nữ này là gì chưa?

Bạn đã đúng nếu bạn nghĩ rằng đó là Trực giác.

Sơ lược về giác quan ưu thế

Mỗi nhóm biểu lộ những khác biệt nhỏ về bản chất thể chất và tinh thần. Đó chắc chắn không phải là những khác biệt rõ ràng. Đơn giản chúng chỉ là những chỉ tố. Thị giác, Thính giác và Trực giác là có thể thay đổi muôn hình vạn trạng. Chúng ta đang tiếp xúc với những con người ở đây, những cá nhân riêng lẻ với niềm tin và giá trị, quan điểm, tài năng, cao thượng và thấp hèn, những bóng gió và những điều mơ tưởng vô định. Mỗi người là một sự khác biệt, nhưng từ sâu thẳm, trong họ cũng có những điểm tương đồng cơ bản. Hãy tìm ra một người đặc biệt ưa dùng một giác quan nào đó trong một số lĩnh vực được đề cập đến ở chương này, và rất có thể là bạn sẽ nhận ra anh ta hay cô ra đang bộc lộ giác quan ưu thế cá nhân nào đó.

Mẹo nhỏ:

Những người thuộc tuýp Thị giác thường nói nhanh

Những người thuộc tuýp Trực giác có xu hướng nói chậm

Những người thuộc tuýp Thính giác nói năng vừa phải

Khi bạn đã quen dần với những khác biệt giữa các nhóm người, Thị giác, Thính giác và Trực giác, những điều tưởng chừng như nhỏ nhặt nhất cũng trở nên rõ ràng trước mắt bạn.

Có lẽ bạn đã từng mua xe ô tô phải không. Giả dụ bạn mua một chiếc Miata nhỏ màu xanh da trời. Rất độc đáo ư? Không hẳn thế. Một ngày kia xe Miata xanh da trời bỗng tràn ngập khắp nơi. Trong khi trước đó bạn chỉ thoảng hoặc mới thấy một cái, bây giờ bạn thấy chỗ nào nó cũng xuất hiện. Tất nhiên là những chiếc xe này vẫn chạy trên đường thôi, nhưng lúc trước thì bạn không quan tâm nên không nhận thấy.

Khi bạn đã hiểu kỹ càng hơn về cách phân biệt người này với người khác, thì hiện tượng cũng xảy ra tương tự. Những nét đặc biệt sẽ tự mình phơi bày ra trước mắt bạn. Và thực tế là chúng vẫn tồn tại từ trước đến nay.

Những dấu hiệu trên Tivi

Những chương trình phỏng vấn trên truyền hình là địa chỉ tuyệt vời để bạn ôn luyện khả năng nhận biết giác quan ưu thế của người khác. Một chương trình lúc khuya, nơi mọi người thường trưng diện thường không phải là chốn hay thực hành bài tập này. Tốt nhất là những chương trình phỏng vấn do Charlie Rose hay Larry King thực hiện hoặc những chương trình phỏng vấn thực hiện ngay tại hiện trường- đây là nơi mọi người có xu hướng thật với mình nhất.

Hãy vặn nhỏ âm lượng và cố gắng đoán ra xem một người nào đó thuộc tuýp Thị giác, Thính giác hay Trực giác bằng việc quan sát ngoại hình, cử chỉ tay, ánh mắt và cách phục sức. Sau đó hãy vặn to tiếng lên và lắng nghe ngôn ngữ họ sử dụng, nhịp độ nói, và giọng điệu.

Bạn có thể làm tương tự với các chương trình trên đài. Hãy tập trung vào ngôn ngữ. Những chương trình trên sóng radio là một mỏ thông tin về giác quan ưu tiên. Bạn có thể luyện tập trong lúc tắc đường.

Hãy tập dần dần và thưởng thức các bài tập.

Những người thuộc tuýp Thị giác

Những người chuộng Thị giác quan tâm nhiều đến vẻ ngoài. Họ cần nhìn thấy bằng chứng hoặc căn cứ trước khi bắt đầu làm việc một cách nghiêm túc. Là những người ưa

chuộng Thị giác, họ suy nghĩ bằng hình ảnh và hay khua tay, đôi khi chạm cả tay vào tranh trong khi nói. Tranh ảnh dễ đi vào nội nhãn của họ và do vậy họ có thể suy nghĩ một cách rành mạch. Điều này khiến họ có thể nói nhanh hơn những người khác. Thường thì những người này hay nói bằng ngữ điệu đều đều. Những người này cũng ít khi nhìn sang phải hay trái trong lúc nói. Khi nói về tủ quần áo của mình, họ trở nên sống động hẳn. Những người ăn mặc cầu kỳ thường rất mất công để làm đẹp cho mình và khoác lên mình những thứ có thể làm họ đẹp hơn. Theo lẽ tự nhiên thì bởi vì họ quan tâm đến vẻ bề ngoài, họ thường muốn gọn gàng và sạch sẽ. Khi họ đứng và ngồi, thường người và đầu ở tư thế thẳng đứng.

Bạn sẽ thấy những người thuộc loại Thị giác thường đảm nhiệm những công việc đòi hỏi tính quyết đoán, tự tin hoặc tuân theo những thủ tục nhất định. Họ muốn nắm quyền kiểm soát bởi vì ít nhiều họ có thể hình dung được sự việc. Có rất nhiều nhưng không phải tất cả các nghệ sĩ thuộc vào loại này.

Những người thuộc tuýp Thính giác

Những người ưa Thính giác thường dễ có cảm xúc với âm thanh. Họ thích âm thanh lời nói và thích nói chuyện- nhưng những âm thanh ấy phải hợp tai họ mới có thể thu hút sự chú ý của họ. Những người này sở hữu một giọng nói ấn tượng, thuyết phục, nhạy cảm giàu âm điệu và linh hoạt. Họ thường di chuyển ánh mắt trong khi nói và ít có các cử chỉ tay chân hơn những người Thị giác, nhưng nếu có thì những cử chỉ đó cũng giống như chuyển động của mắt. Khi nói về chủ đề quần áo, họ nghĩ rằng họ là những người biết cách ăn diện. Họ thích mặc những trang phục thể hiện cá tính của mình, và đôi khi họ không hẳn đạt được mục đích ấy. Về bản chất họ rơi vào khoảng giữa những người Thị giác gọn gàng và những người Trực giác ưa sự thoải mái.

Những người thuộc típ Thính giác thường làm những công việc đòi hỏi phải nói nhiều. Những người làm nghề như phát thanh viên, giáo viên, luật sư, tư vấn viên và nhà văn thường thuộc tuýp này.

Những người thuộc tuýp Trực giác

Với những người có xúc giác nhạy cảm, mọi thứ phải chắc chắn, vững chãi, và thật thì sẽ phù hợp với họ. Họ có giọng điệu và cử chỉ trầm hơn, dễ dãi. Một số người Xúc giác đặc biệt nói rất chậm và thêm vào những chi tiết rườm rà khiến người thuộc loại Thính giác và Thị giác chỉ muốn kêu lên "Ôi, Chúa ơi, làm ơn đi thẳng vào vấn đề có được không?" Đó chỉ đơn giản là phong cách của nhiều người. Bản chất của vấn đề là ở chỗ để diễn đạt cảm xúc thành lời thường mất nhiều thời gian hơn là biểu đạt âm thanh hay hình ảnh thành ngôn ngữ nói. Khi nói, người ưa trực giác thường nhìn xuống, hướng về cảm xúc của mình. Họ thích được cảm giác mọi vật. Họ thích vẻ ngoài thô nhám với ngữ điệu trầm trầm. Bất cứ người đàn ông nào thường xuyên để một kiểu tóc mái rất có thể là một người ưa Trực giác. Bạn sẽ gặp những người thuộc loại này trong các nghề thực hành như thợ ống nước, thợ điện, thợ mộc, nhân viên bán hàng và công nhân trong lĩnh vực nghệ thuật, y tế và kinh doanh thực phẩm.

Về cơ bản có thể chia thành hai loại người Xúc giác: một nhóm là các vận động viên điền kinh, vũ công, nhân viên dịch vụ khẩn cấp và người làm nghề thương mại, những nghề đòi hỏi thể chất cường tráng và hay va chạm tiếp xúc. Nhóm còn lại là những người nhân hậu, biết điều, xuề xoà, và nhạy cảm và là những người có thân hình to lớn hơn những người còn lại trong nhóm.

Khai thác thêm thông tin

Kỹ thuật đơn giản này đã tỏ ra rất có ích trong việc xác định giác quan ưu thế của một người. Hãy bắt đầu bằng cách đặt một vài câu hỏi chung chung như "Bạn sống ở nông thôn hay thành thị?", sau khi có câu trả lời thì hỏi tiếp "Bạn có thích sống ở đó không?"

Nếu câu trả lời là có thì hãy hỏi tiếp "Bạn thích nhất điều gì?" (Nếu câu trả lời là không, thì tiếp tục "Điều gì bạn không thích ở đó?")

Khi họ đã đưa ra lí do, hãy hỏi kĩ thêm. Chẳng hạn với câu trả lời như "Một phần là bởi vì ở đó yên tĩnh" có thể hỏi tiếp "Còn gì nữa không?" Và đừng dừng lại ở đó. Hãy tận dụng thời gian để hỏi cho đến khi bạn có đủ các tín hiệu ngôn ngữ để xác định giác quan ưa thích của người đó.

Tương đồng và bất tương đồng

Bạn có thể thấy được cơ hội để bạn thiết lập một mối quan hệ thân thiện với ai đó "giống bạn" là khá cao. Nhưng liệu đó luôn là điều tốt? Vừa tốt lẫn không tốt. Nếu bạn muốn chia sẻ cuộc sống của mình với ai đó rất giống bạn, thì câu trả lời là tốt. Nhưng nếu bạn muốn có một chút gì loé lên và một chút phấn khích thì sao?

Tôi thường hỏi liệu các câu cách ngôn lâu đời có giá trị thế nào mà những điều ngược lại lại trở nên hấp dẫn? Câu trả lời là có, rõ ràng phần lớn chúng có. Nhưng bằng cách nào? Và chúng lôi cuốn cái gì?

Trước hết cho phép tôi nói rằng quyển sách này là để giúp bạn hình thành mối quan hệ hữu hảo và làm cho người khác mến bạn. Liệu quan hệ tốt và sự yêu mến có dẫn đến tình bạn hay cái gì đó lãng mạn được hay không là tuỳ ở bạn. Tôi yêu mến, tin cậy và quan tâm đến rất nhiều người. Nhưng không phải tất cả họ là bạn của tôi và càng không phải là bạn đời của tôi. Để có quan hệ tình cảm lãng mạn với ai đó thì lại càng khó hơn. Những ngôn ngữ kinh điển thường nói đến ba loại tình yêu hay cảm xúc, tạm dịch là tình cảm

yêu mến nói chung, tình anh em và tình yêu đôi lứa. Khi một mối quan hệ nào xuất hiện cả ba thứ tình cảm trên, mối quan hệ đó thực sự dồi dào.

Theo quan điểm của tôi, và điều này không dựa trên nghiên cứu khoa học nào mà là dựa quan sát của tôi trên 35 cặp vợ chồng đã lấy nhau hơn 20 năm và tình yêu của họ vẫn còn đầy sức sống, thì điều này nhận định trên là chính xác. Những quan hệ đã kéo dài trên 20 năm có một mô hình thú vị về giác quan ưa chuộng. Sự ưa chuộng của họ hoàn toàn ngược nhau.

Bạn còn nhớ ở bài trắc nghiệm trong chương tám là tổng số câu trả lời cho phép bạn xếp loại giác quan ưa thích của mình. Tôi xếp A (Thính giác) lên đầu tiên, sau đó là V (Thị giác) và cuối cùng là K (xúc giác), hay ngắn gọn hơn là AVK. Trật tự ngược lại của tôi sẽ là KVA. Nếu xếp bên cạnh nhau thì sẽ như sau:

A	**K**
V	**V**
K	**A**

Mô hình này cho thấy ở hàng đầu tiên có sự đối lập, A và K, tạo ra một sự đối lập thú vị, nhưng ở hàng thứ hai thì giống nhau, cùng là V. Mối quan hệ này được duy trì bằng sự liên hệ thị giác chung, đó là sự đồng cảm tiềm thức của những người có cùng bước sóng. Và mối quan hệ này được duy trì ổn định nhờ có sự trái ngược giữa A và K là hai sở thích giác quan cá nhân chủ yếu.

Quan sát của tôi cho thấy khi hai người gặp nhau ở điểm giữa và có cùng sở thích giác quan chủ yếu, dù là Thị giác, Thính giác hay Trực giác, thì sự tương đồng này sẽ giúp họ vượt qua những thời điểm khó khăn và thêm vào cuộc sống của họ những gia vị hạnh phúc trong những lúc êm đềm. Chỉ cần hai người có chung một sở thích giác quan nào đó, cho dù là chủ yếu hay thứ yếu thì họ cũng sẽ cố gắng để hàn gắn quan hệ lúc trục trặc.

Dấu hiệu ngôn ngữ

Không có quy tắc cố định nào cho các dấu hiệu ngôn ngữ, ngoại trừ một điều những người bạn gặp thường có khuynh hướng bộc lộ cách thức chuyển đổi từ kinh nghiệm thành ngôn ngữ thông qua những từ ngữ mà họ chọn. Hãy lắng nghe những lời này và để tâm đến chúng khi bạn bắt tay vào thiết lập một mối quan hệ tốt đẹp với ai đó.

Ngôn ngữ hình ảnh

Xu hướng sử dụng ngôn ngữ giàu hình ảnh và ẩn dụ- “nếu chúng ra nhìn rõ ràng hơn”, “khác biệt như đêm với ngày” là một dấu hiệu rõ ràng cho thấy một người tin cậy vào Thị giác của mình hơn.

Hãy dành ra một ngày trọn vẹn, từ sáng sớm đến chiều tối, để ý những từ và cụm từ biểu thị Thị giác mà bạn nghe thấy từ người khác. Hãy chú ý đến khi nào chúng xuất hiện rõ ràng như thể ba từ biểu thị hình ảnh thị giác mà tôi sử dụng trong câu này. Danh sách các từ giàu hình ảnh dưới đây sẽ định hướng và giúp bạn quan sát có trọng tâm hơn khi theo dõi cách người ta soi xét thế giới bằng con mắt của mình. Sau đó hãy thử xem mình có thể sử dụng những từ này tốt thế nào. Cố gắng sử dụng những từ ngữ nhiều màu sắc khi nói chuyện với ai đó bằng cách vẽ ra những bức tranh ngôn ngữ. Mô tả lại những trải nghiệm của mình một cách sặc sỡ sống động sao cho những người khác có thể “nhìn” thấy chúng.

phân tích	sặc sỡ	tiêu điểm
góc độ	dễ chú y	dự đoán
xuất hiện	tối	mờ nhạt
khía cạnh	sơ đồ	liếc
mù	cái nhìn tăm tối	nhìn chăm chú
sáng	tối tăm	nhìn thoáng qua

sáng chói	khai sáng	sáng rực
minh bạch	mường tượng	ẩn trốn
rõ ràng	khám xét	ngắm
soi sáng	bỏ sót	soi xét
ảo ảnh	để y	biểu diễn
tưởng tượng	nhìn lén	phác hoạ
thanh tra	nhận thức	nhìn chằm chằm
thắp sáng	viễn cảnh	khảo sát
trông tuyệt vời	bức tranh	quan điểm
bức tranh tinh thần	mộc mạc	chói lọi
cửa sổ tâm hồn	chân dung	tầm nhìn
mờ mịt	phản ánh	xem
quan sát	tiết lộ	chứng kiến
triển vọng	nhìn	phóng to

Một cuộc nói chuyện giàu hình ảnh

Bạn nhìn nhận thế nào về bản thân?	Chúng tôi đồng ý với nhau về vấn đề này
Bây giờ còn hơi mù mờ	Cái đó không được rõ ràng lắm
Tôi hiểu ý anh	Không chút nghi ngờ
Anh ta có một nhân cách màu mè	Hẹn gặp anh sau
Thật là một cảnh tượng vui vẻ	Anh có thể hình dung được không?
Hãy vẽ ra một viễn cảnh	Hãy làm rõ vấn đề này.
Chúng tôi là một công ty chung một tầm nhìn	Anh có thể làm rõ hơn vấn đề này được không?
	Chúng tôi có một tương lai sáng sủa.

Những từ ngữ giàu âm thanh

Hãy để ý những ngôn ngữ giàu âm thanh mà người ta vẫn nói với nhau. Hãy gợi lại và khuyếch đại những cuộc thảo luận du dương mà bạn nghe thấy cho đến khi hiểu hết những gì những âm thanh đó phát ra. Lắng tai nghe để hiểu xem những từ này được sử dụng như thế nào. Hãy nghe xem người khác nhìn và cảm nhận thế giới ra sao. Bạn sẽ nhận được một thông điệp to và rõ ràng.

thông báo	tiết lộ	bộc trực
phát ngôn	rầy la	ngụ ý

bép xép	tầm nghe	lối nói
ba hoa	diễn đạt bản thân	công bố
kêu vo ve	tán chuyện gẫu	phát âm
gọi (tôi)	hoà âm	căn vặn
(chuông) rung	nghe	trật tự
kêu lanh lảnh	thông điệp kín	kêu the thé
loảng xoảng	làm cho im lặng	nhận xét
lách cách	chuyện vẩn vơ	báo cáo
chuyện trò	điều tra	cộng hưởng
(người gây) xáo trộn	lắng nghe	vang rền
thảo luận	ầm	gầm
mô tả chi tiết	cách nói	loang tin đồn
thảo luận	đề cập	nói
hét	ầm ĩ	thét
rít lên	nói chuyện	phát ngôn
im lặng	kể	nói ra bằng lời
nói	kêu leng keng	thông báo đầy đủ
không nói nên lời	tiếng	than vãn
than vãn oai oái	làm thinh	từng lời
tuyên bố	bắt sóng	hét lên
	chưa từng nghe	

Một cuộc nói chuyện giàu âm thanh

Nghe quen quen Hãy kể thêm cho tôi	Tôi không thích giọng nói của anh ấy Để tôi nói cho bạn

Những gì anh ta nói có gợi cho bạn điều gì không?	Bày cho tôi cách làm
Anh ta giải thích về bản thân mình một cách thoả đáng	Cô ấy là người tức cười
Cuối cùng chúng ta đã có sự hoà thuận trong gia đình	Có thể nói là,…
Họ cho phép tôi làm khán giả	Tôi muốn mọi người trong phòng cho biết ý kiến của mình
Cô ấy khiến tôi lặng thinh	Anh ấy nhận được tràng vỗ tay vang như sấm
Những màu sắc này ồn ã quá	Điều đó rõ ràng như tiếng chuông ngân
	Trật tự nào!

Ngôn ngữ Trực giác

Những từ ngữ mô tả thế giới vật chất này rất phổ biến ở những người ưa sử dụng Trực giác khi họ nhận thức thế giới. Hãy hoà nhịp vào cảm xúc xung quanh bạn cho đến khi bạn hiểu những điều đang diễn ra. Hãy vượt qua tất cả và bất kỳ mọi chướng ngại. Hãy tạo cho mình một nền tảng vững chắc để có thể xây dựng những mối quan hệ của mình. Hãy sử dụng những từ ngữ gợi cảm và cụ thể dưới đây để có thể lay động được những người xúc giác nhờ vào sự nhạy cảm của họ.

chịu đựng được	nắm bắt	Xô đẩy
tóm tắt lại	tay trong tay	lao đi
vỡ	giải quyết	nhạy cảm
nắm được	cứng	buồn
lạnh	được hâm nóng	hời hợt
ghì chặt	uốn cong	sắc bén
cụ thể	làm đau	mưu mô
kết nối	trực giác	khó coi

đào sâu	nông nổi	người ăn nói trơn tru
xúc động	liên hệ	mềm mại
khám phá	ra hiệu	cứng rắn
cảm thấy	rối ren	siết chặt
chắc chắn	ghìm chặt	khuấy động
hùa theo (người khác)	đau cổ	căng thẳng
nền móng	áp lực	sức ép
làm đông cứng	phóng ra	giấu giếm
duỗi ra	trói buộc	tàn nhẫn
vững chắc	làm hỗn loạn	làm rõ manh mối
hỗ trợ	chạm vào	bị phá rối
căng thẳng	không thể chịu đựng được	ấm áp

Cuộc nói chuyện Trực giác

Bạn thấy thế nào về..?	Hãy vượt qua điều đó.
Có một vài toà nhà nghiêng	Tôi không thể giải quyết được sự căng thẳng này.
Tôi sẽ liên lạc với cô ấy.	Anh ta là một kẻ vướng víu.
Nó đã thoát khỏi sự trừng phạt.	Giữ liên lạc nhé!
Tôi đã thức tỉnh	Chờ tôi tại đó
Tôi sẽ không theo bước anh.	

Hãy sắp xếp lại công việc. Hãy chú ý nghe nào! Anh có thể giật dây cho họ được không? Cô ấy đã kiểm soát được vấn đề.	Tôi không thể lý giải một cái gì cụ thể. Hãy bắt đầu lại từ đầu. Hãy giải thích cho tôi về nghi thức một lần nữa. Tôi cảm thấy điềm tĩnh, bình tĩnh và tự chủ. Hãy khám phá các khả năng có thể.

Những dấu hiệu của ánh mắt

Vài năm trở lại đây tôi đã chụp rất nhiều ảnh bìa cho các tạp chí thời trang với rất nhiều người mẫu ở nhiều quốc gia mà tôi không thể nào nhớ hết được. Thường thì tiếng Anh không phải là ngôn ngữ thứ nhất của họ. Khi tất cả những đối tác làm việc của bạn chỉ là những khuôn mặt, cái cổ và đôi vai (và tất nhiên những bộ phận này đã qua bàn tay trang điểm của các chuyên gia) bạn sẽ nhanh chóng nhận ra rằng ngoài những thế đứng và dáng người thì cái hồn của ảnh cận cảnh nằm ở vẻ mặt, cụ thể là mắt và miệng. Nếu bạn muốn người mẫu cười, đừng bảo cô ấy cười mà hãy làm cho cô ấy cười.

Để khởi động cho những cử động của mắt, có một vài từ nhất định mà bạn có thể áp dụng cho mọi ngôn ngữ. Ví dụ bạn muốn người mẫu nhìn lên sang bên chỉ cần nói "hãy mơ đi nào" và nhãn cầu sẽ di chuyển sang một bên. Những từ như "bí mật" hoặc "điện thoại" sẽ khiến mặt di chuyển về phía bên. Và "buồn", "lãng mạn", "tư lự" thường sẽ làm cho mắt chuyển động xuống về phía phải hoặc trái.

Xin được nhắc lại rằng những người sáng tạo ra NLP đã quan sát hiện tượng chuyển động của đôi mắt và mã hoá chúng trong một mô hình rất thú vị. Trên cơ sở những phát hiện của họ, chúng ta có thể hình dung nhãn cầu của mắt người giống như một công tắc sáu chiều mà phải được bật lên bất kỳ một vị trí nào khi muốn tìm kiếm một thông tin gì đó. Mỗi vị trí kích hoạt một cảm giác, có thể là để nhớ một cái gì hay để nghĩ ra câu trả lời.

Nếu bạn bảo một người đàn ông nói với bạn màu chiếc áo sơ mi mà anh ta thích nhất, bạn có thể thấy anh ta nhìn lên phía trái trong khi anh ta vẽ ra chiếc áo trong đầu trước khi trả lời bạn. Hỏi một người phụ nữ xem lụa có cảm giác thế nào, rất có thể là cô ấy sẽ nhìn xuống phía phải để nhớ lại xem lụa cho cô cảm giác gì. Nói cách khác, khi bị hỏi điều gì, con người thường có xu hướng nhìn đi chỗ khác để tìm ra câu trả lời. Lý do rất đơn giản: họ đang tìm cách tiếp cận các giác quan của mình để lấy thông tin.

Hãy nhanh mắt. Khi theo dõi một cuộc phỏng vấn trên truyền hình, hãy vặn nhỏ tiếng và theo dõi cách người được phỏng vấn quét đôi mắt của mình trong khi tìm ra câu trả lời.

Trước khi bạn đọc tiếp, hãy gặp ai đó và hỏi họ một câu hỏi. Không cần chú ý đến mục đích của câu hỏi, chỉ cần bạn nhìn vào mắt của người đó và hỏi những câu đại loại như "Bạn thích nhất điều gì trong kì nghỉ mới đây của mình?" (hoặc trong ngày sinh nhật, công việc). Sau đó hãy quan sát trong khi họ đưa mắt khi tìm câu trả lời. Điều này sẽ giúp bạn có một ý niệm khá rõ ràng về cách anh ta hay cô ta lưu trữ và tiếp cận thông tin. Nếu người đó phải thường xuyên sử dụng đến một giác quan nào thì đó là một chỉ tố cho thấy người đó thuộc loại Trực giác.

Những người thường nhìn sang trái hay phải khi trả lời những câu hỏi này thường là đang hình dung câu trả lời trong đầu. Nếu họ nhìn sang trái hay phải hướng về phía tai, rất có

thể là họ đang gọi lại những thông tin dưới dạng âm thanh. Nếu họ nhìn xuống sang phía trái, có thể là họ đang truy cập cảm xúc, và nếu nhìn xuống sang phải là ám chỉ một dạng hội thoại bên trong. Các nhà nghiên cứu có nhiều quan điểm khác nhau về giá trị của nghiên cứu NLP về đôi mắt, nhưng tôi thấy chúng cũng khá chính xác, và quan trọng nhất là chúng tạo điều kiện để giao tiếp bằng ánh mắt một cách tích cực cho những người quá thẹn thùng không dám nhìn thẳng vào mắt người khác một cách thoải mái.

Một chi tiết quan trọng nữa cần lưu ý đó là khi chúng ta nhìn sang phía trái, chúng ta đang ghi nhớ thông tin, trong khi nếu chúng ta nhìn sang hướng khác, có nghĩa là chúng ta đang kiến tạo chúng.

Hãy nhớ rằng khi bạn trò chuyện với ai đó, trong đầu bạn đồng thời diễn ra một vài hoạt động tinh thần khác nữa. Ví dụ một anh chàng hỏi một người phụ nữ "Đã xem bộ phim mới nhất của Bruce Willis chưa?" "Rồi", cô nàng trả lời, trong đầu cô hiện ra hình ảnh cô đang đứng xếp hàng chờ đợi trong khi nhớ lại. Đồng thời trong đầu cô xuất hiện một cuộc đối thoại thầm: "Một câu hỏi tẻ nhạt. Mình có xét đoán quá vội vàng không nhỉ? Không, hắn ta thực sự tẻ nhạt. Làm thế nào để đánh gục hắn nhỉ" Rồi anh ta nói, "Tối thứ bảy này đi chơi nhé?" Chớp ngay một lý do, cô ta lẩm bẩm "Ôi, tôi không đi được, tôi phải, ..à.., hoàn thành bản báo cáo phải nộp vào sáng thứ hai tới", nhãn cầu của cô chuyển động về một bên trong khi đầu óc cô hiện lên hình ảnh mình đang ngồi tại bếp với chiếc máy tính xách tay.

bài tập để phát hiện giác quan sở trường

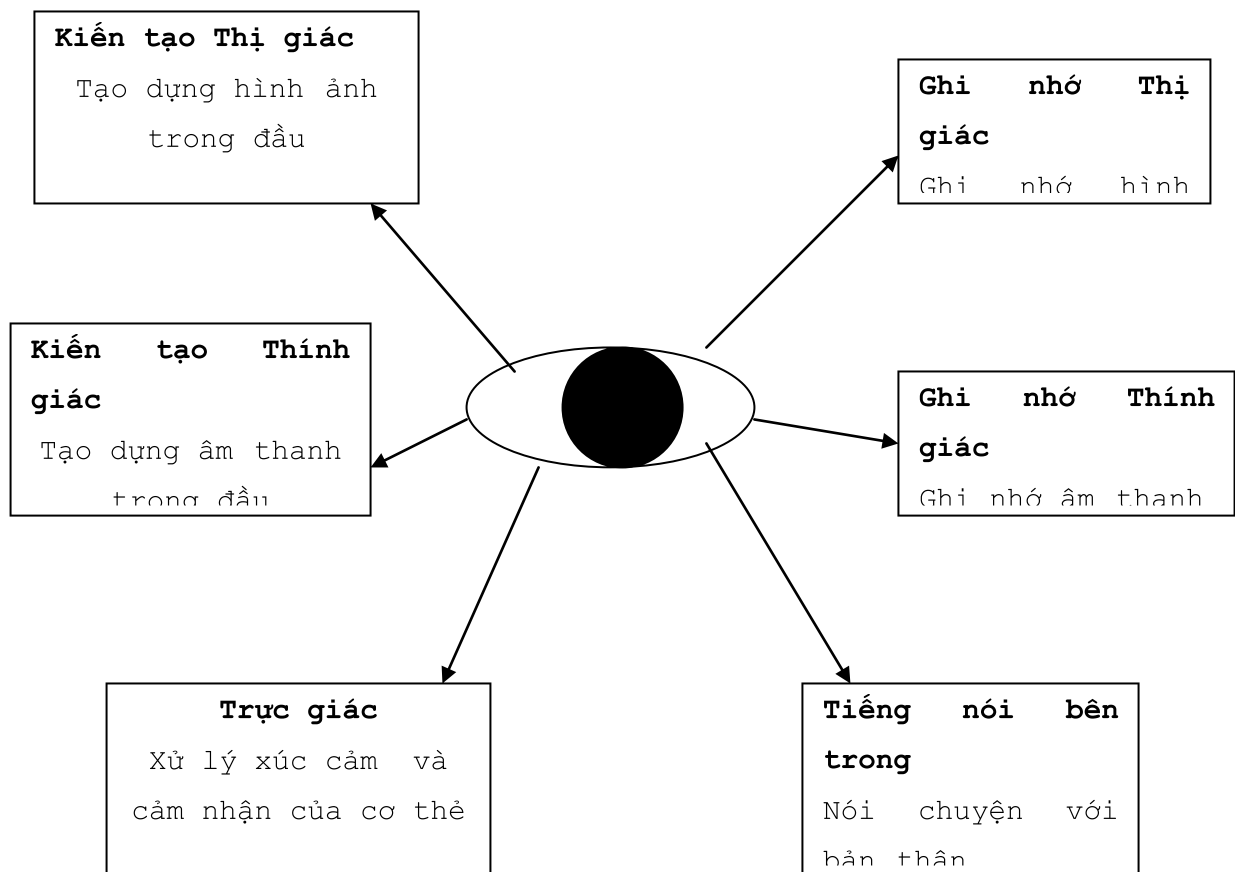
Hãy đố một người bạn trả lời những câu hỏi sau đây nhưng không được cử động mắt trong lúc nghĩ. Hãy bảo anh ta/cô ta nhìn thẳng vào mắt bạn và giữ cho nhãn cầu đứng yên tuyệt đối. Sau đó hãy hỏi những câu sau đây:

"Bạn có thích ngôi nhà (căn hộ hoặc nơi nào đó) mà bạn đang sống không?"

Tuỳ vào câu trả lời có hay không mà hỏi tiếp:

"Hãy liệt kê sáu thứ mà bạn thích (hoặc không thích) về nơi đó."
Có thể người bạn cuả bạn sẽ không nói được, hoặc là anh ta/cô ta thấy mình phải chật vật mới tìm ra câu trả lời. Để nhìn, nghe, cảm nhận một sự vật mà không được cử động đôi mắt thì gần như không thể. Trông anh ta/ cô ta sẽ giống như một con thỏ bị ánh đèn pha ô tô làm cho loá mắt.
Những nhà thôi miên biết rằng nếu họ có thể làm cho nhãn cầu mắt của bạn ngừng chuyển động thì bạn sẽ không còn khả năng suy nghĩ nữa. Có thể dễ dàng đạt đến trạng thái thiền theo cách này. Hãy nhìn vào một điểm tĩnh tại và mở to mắt, hoặc đặt chú ý của bạn vào một điểm, ví dụ như trán và nhắm mắt lại. Với điều kiện là bạn không được thay đổi sự chú ý, bạn có thể dừng những cuộc đối thoại trong đầu mình và mất hết cảm giác về thời gian.

Nếu bạn cảm thấy hơi khó hiểu, hãy nhìn vào sơ đồ sau đây:


Kiến tạo Thị giác
Tạo dựng hình ảnh trong đầu
Ghi nhớ Thị giác
Ghi nhớ hình
Kiến tạo Thính giác
Tạo dựng âm thanh trong đầu
Ghi nhớ Thính giác
Ghi nhớ âm thanh
Trực giác
Xử lý xúc cảm và cảm nhận của cơ thể
Tiếng nói bên trong
Nói chuyện với bản thân

Để không bị rối, hãy hình dung sơ đồ này được dán trên trán một người đối diện với bạn. Đừng bận tâm đâu là bên phải hay bên trái, chỉ cần nhìn vào sơ đồ như thể bạn đang đối mặt trực tiếp với người đó. (Nói chung, sơ đồ này dành cho những người thuận tay phải, chiếm khoảng 90% dân số)

bài tập dấu hiệu ánh mắt

Đôi mắt nói lên tất cả

Hãy sử dụng sơ đồ trang 134 làm hướng dẫn, đánh dấu bút chì vào vị trí mà bạn cho là vị trí của nhãn cầu khi trả lời những câu hỏi dưới đây.

Câu hỏi	Chuyển động của mắt	Hệ thống
Bạn đang đeo tất màu gì?		Nhớ Hình ảnh
Bạn sẽ nhìn vào chiếc áo jacket màu xanh như thế nào?		Tạo dựng hình ảnh
Bạn có nhớ bản "Sự hoang mang màu tía" của Jimi Hendrix nghe thế nào không?		Nhớ Âm thanh
Bản nhạc nghe sẽ thế nào nếu được chơi bằng kèn túi?		Tạo dựng âm thanh
Sờ vào cát có cảm giác gì?		Xúc giác

Tại thời điểm này bạn đang nói gì với chính mình?		Nội thoại (Nói chuyện với bản thân)

Nhân tiện nói luôn, những hoạt động này hoàn toàn không giống như cử động của nhãn cầu khi bạn nhìn quanh một căn phòng hay nhìn vào một khung cảnh- chúng hoàn toàn không liên quan đến yêu cầu về khả năng thị lực. Nhãn cầu có hai mục đích: 1, quan sát những gì diễn ra xung quanh bạn, 2, kích hoạt các kênh ghi nhớ cảm giác.

Khi bạn mới bắt đầu để ý những dấu hiệu của mắt, có vẻ như mắt người đảo qua đảo lại một cách ngẫu nhiên. Tất cả những gì bạn cần là một chút luyện tập để đọc được những cử động này.

Hãy vui vẻ, và để cho việc đó diễn ra tự nhiên, và trên hết đừng nói với ai những gì bạn đang làm bởi ngay lập tức nó sẽ làm cho họ e dè và lúng túng. Hãy luyện tập những kỹ năng này cho riêng mình.

Kỳ nghỉ không dễ dàng của Ingrid

Đó là ngày sinh nhật lần thứ 40 của Ingrid và cô quyết định tự thưởng cho mình một kỳ nghỉ trọn vẹn ở Thổ Nhĩ Kỳ. Cô đang lang thang trong khu mua sắm thì phát hiện ra một công ty du lịch mà trước đây cô không để ý thấy. Rồi cô gặp Sheldon, người quản lý ở đó và kể với anh ta kế hoạch thú vị của mình.
“Rốt cuộc là tôi cảm thấy chỉ muốn đi xa và nuông chiều mình !” Ingrid nói với Sheldon khi cô ngồi xuống chiếc ghế đối diện bàn làm việc của anh. Cô kéo váy xuống dưới đầu gối và nhìn xuống phía phải. “Tôi chịu nhiều áp lực trong công việc nên tôi thực sự cần nghỉ ngơi.” Cô thở dài và vắt chân trái lên chân phải, ngả

người về phía trước và khẽ lắc đầu. "Những căng thẳng trong công việc ở văn phòng đang nuốt sống tôi."

Sheldon cảm thấy hài lòng. Một khách hàng thật sự đang ngồi ngay trước mặt anh. Anh dựa người vào lưng ghế, mở rộng vòng tay, thình lình vỗ tay vào nhau và cười với Ingrid.

"Chúng tôi có kỳ nghỉ trong mộng cho cô đây" Anh lật lật chồng sách giới thiệu trên mặt bàn. "Cô hãy cứ nhìn qua đã."

Anh đưa cho Ingrid một cuốn sách giới thiệu sặc sỡ có những cây dừa và bầu trời xanh trong, rồi tiếp tục nói mà không cần chờ xem phản ứng của cô ra sao:

"Trông tuyệt vời, phải không cô? Cô hãy xem màu nước ấy- xanh lục tuyệt vời không. Hãy nhìn cả những vila xinh xắn với mái ngói đỏ nữa. Và cô có thể hình dung mình đang nằm trên bãi biển trải dài chứ?" Anh ta nhìn lên về phía phải như để hình dung khung cảnh.

Ingrid tựa người ra phía sau, trái tim như trùng xuống. Bất chấp những bức tranh đẹp lộng lẫy và những phác hoạ giàu cảm xúc về Sydney, cô vẫn thấy Thổ Nhĩ Kỳ như xa vời vợi.

Chuyện gì đã xảy ra vậy?

Bạn đoán ra rồi đấy. Ingrid hiểu thế giới thông qua cảm giác. Hãy chú ý những từ cô dùng cô "cảm thấy" cô muốn "nuông chiều" mình, cô muốn "giải thoát" khỏi những "áp lực và căng thẳng trong công việc". Ngôn ngữ, ngữ điệu và cử chỉ của cô đã nói lên điều đó. Cô nhìn xuống để tìm thấy cảm giác của mình. Cái làm lộ rõ nhất giác quan sở trường của cô chính là cách thức cô suy nghĩ.

Nếu Sheldon chú ý những dấu hiệu này, có lẽ anh ấy đã nhẹ nhàng dẫn dắt cô tới cảm giác bình tĩnh, mong muốn và sôi nổi. "Được thôi, Ingrid." Lẽ ra anh ấy đã phải nói như vậy. "Tôi sẽ theo ý cô. Tôi hiểu cô muốn nói về áp lực, và tôi có một nơi dành cho cô. Tôi đã ở đó. Cát rất ấm và mịn, và cảm giác của những làn sóng vỗ nhẹ vào người cô và vây quanh cô. Lại còn những chiếc giường trong các vila mới thoải mái và mát mẻ làm sao…" Lẽ ra anh ta đã truy nhập cùng kênh cảm giác mà cô đã sử dụng trong suốt 40 năm qua.

Sheldon lẽ ra nên áp dụng 4 bước để thiết lập giao tiếp mong muốn để "kết nối" với khách hàng của mình.
1, chọn một thái độ thực sự tích cực để đưa cô đạt mục đích của anh
2, đồng bộ ngôn ngữ không lời và giọng điệu trong suốt cuộc nói chuyện
3, sử dụng câu hỏi mở và chủ động lắng nghe những phản ứng của cô
4, làm quen với giác quan ưu thế của cô trong quá trình nói chuyện.

Bức tranh lớn

ứng dụng của những dấu hiệu ánh mắt và lời nói được đề cập đến ở trên là những yếu tố cốt yếu cho tất cả những ai đang muốn "giao tiếp" với người khác và có ý định thiết lập một mối quan hệ tốt đẹp. Khi bạn biết được một người mới quen thuộc loại hay tuýp nào, bạn có thể giao tiếp với họ ở bước sóng hợp lý, cho dù họ thuộc tuýp người Thị giác, Thính giác hay Trực giác.

Bằng cách này, bạn có thể biết trước hàng giờ, đôi khi là cả năm lẽ ra bạn đã ở đâu nếu bạn biết giác quan ưu thế của ai đó là gì.

Phát triển năng khiếu khám phá ra giác quan sở trường của ai đó có nghĩa là bạn đang quan tâm sâu sát đến người khác- và chỉ điều này thôi đã làm cho bạn trở thành người của đám đông.

Trong những trang tiếp theo sẽ có bốn bài tập viết ngắn giúp bạn củng cố những điều đã học. Hãy phôtô những bài tập này ra hoặc có thể viết trực tiếp lên giấy. Hãy viết câu trả lời nhưng đừng đọc lại chương này và chương trước.

Những người thuộc tuýp Thính Giác sẽ muốn đọc to câu hỏi và trả lời miệng, còn những người thuộc tuýp Thị giác sẽ thích tưởng tượng câu trả lời trong đầu, nhưng nhất thiết phải viết câu trả lời ra giấy. Việc viết lách này sẽ làm bạn phải sử dụng cả ba giác quan- và đó là cách nhanh nhất để nạp thông tin vào trí nhớ và hình thành kỹ năng sống cho bạn.

Sau khi đã trả lời được càng nhiều càng tốt, hãy giở lại các trang trước để bổ sung câu trả lời của mình.

Trông bề ngoài họ có gì khác nhau?

Người Thị giác	Người Thính giác	Người Trực giác

có điểm gì khác nhau khi họ nói ?

Người Thị giác	Người Thính giác	Người Trực giác

Họ ăn mặc có gì khác nhau không?

Người Thị giác	Người Thính giác	Người Trực giác

Bạn sẽ mua cho mỗi loại người sau đây những món quà gì?

Người Thị giác	Người Thính giác	Người Trực giác

10. Kết nối các phần với nhau

Mọi người bị cuốn hút vào nhau và luôn hào hứng để kết thân

Những người thành công trong giao tiếp không phải đem những kĩ năng và tiểu xảo của mình ra áp dụng trong cuộc sống mỗi ngày; họ chỉ ra ngoài giao tiếp và làm những gì mình cho là đúng. Họ đã để cho mọi người, sự vật, và sự kiện trong cuộc sống cuả mình trôi đi một cách tự nhiên. Đây chính là điểm khác biệt giữa những người phấn đấu nhưng chẳng được gì, và những người tỏ ra ít nỗ lực nhưng lại có tất cả.

Bạn càng làm theo những điều đã học ở đây thì càng ít mất công để thiết lập giao tiếp tốt với mọi người. Tất nhiên là bạn phải luyện tập, nhưng rồi việc đó sẽ sớm trở thành tự nhiên như thể đi xe đạp hay bơi lội – hai kỹ năng mà bạn chỉ có được khi bạn vứt khỏi đầu những lo lắng và tự tin vào bản thân mình.

Cuốn sách này giúp bạn gắn kết với nguồn lực vĩ đại nhất, đó là những người xung quanh. Nó viết về việc thiết lập quan hệ tốt với những người xung quanh, rất nhanh chóng nếu bạn hoà đồng với họ về tinh thần. Bạn biết rằng mối quan hệ tốt chính là sự liên kết giữa việc gặp gỡ và giao tiếp và độ sâu sắc của mối quan hệ có ảnh hưởng đến thành quả của bạn. Quan hệ hữu hảo có thể xuất hiện tự nhiên hoặc theo ý muốn của chúng ta.

Chúng ta đã hiểu ý nghĩa của giao tiếp chính là phản hồi mà chúng ta nhận được và bằng cách nào mà một miếng thịt gà rán KFC có thể giúp bạn thành công- đạt được những mong muốn trong giao tiếp của bạn; trên thực tế, không chỉ trong giao tiếp mà còn trong mọi khía cạnh cuộc sống khi bạn muốn có một kết cục như ý.

Khuôn mẫu cơ bản để chào hỏi ai đó trong lần đầu gặp mặt là Cởi mở- ánh mắt- Nụ cười rạng rỡ -Chào hỏi - Nghiêng người. Trước hết là những cử chỉ không lời, ánh mắt, nụ cười và lời "chào" và việc nghiêng người giúp bạn sẵn sàng nhập cuộc. Bạn có thể nhớ rằng khi bạn hướng trái tim cuả mình đến ai đó là bạn đang truyền đi thông điệp về sự cởi mở của mình.

Bạn có thể lựa chọn thái độ. Một thái độ thực sự tích cực có ý nghĩa rất lớn đến việc người khác tiếp nhận bạn ra sao và bạn cảm thấy thế nào về bản thân. Bạn biết rằng thái độ của bạn giúp tạo sự đúng mực hay độ tin cậy, theo nguyên tắc ba chữ “G” trong giao tiếp. Nói cách khác, khi bạn mang Thái độ thực sự tiêu cực như cáu giận, cau có, quát tháo và lỗ mãng –những đó đều không cuốn hút ai cả. Ngược lại, bạn sẽ dễ dàng được chấp nhận nếu bạn có thái độ thực sự tích cực, chẳng hạn như niềm nở, khi đó bạn sẽ tươi cười, nói năng nhẹ nhàng và sử dụng ngôn ngữ mềm mỏng.

Chúng ta đã nói về ngôn ngữ cử chỉ, cởi mở và khép kín, và đã chỉ ra rằng nét mặt và cử chỉ - ngôn ngữ không lời chiếm tới 55% trong thông điệp bạn gửi đi. Đó chính là lý do tại sao việc kết hợp các yếu tố trở nên rất quan trọng trong để có đươc một quan hệ thân tình theo ý mình.

Khi chúng ta nói, “tôi thích bạn” với ai đó, thông điệp thực sự mà chúng ta muốn truyền đi là “tôi giống bạn”. Trong mối quan hệ hữu hảo có chủ đích, chúng ta không chờ đợi hão huyền rằng chúng ta sẽ có điểm chung với ai đó; chúng ta phải nhanh chóng kết hợp ngôn ngữ của cơ thể, giọng điệu và ngôn từ của người mà chúng ta đang gặp gỡ. Chúng ta biết rằng chúng ta đã tự tổng hợp một cách vô thức từ những phản hồi tinh thần trong suốt cuộc đời của mình từ những người mà chúng ta bị ảnh hưởng- bố mẹ, bạn bè, thầy cô, v.v. và do đó rất dễ dàng và tự nhiên chúng ta có thể hoà đồng với người khác để có thể làm cho họ thấy thoải mái khi giao tiếp với chúng ta.

Khi nói về cuộc tiếp xúc với những người mới quen, chúng ta biết rằng các câu hỏi là yếu tố tạo thành hội thoại và rằng chúng được chia thành hai loại: câu hỏi mở và đóng. Câu hỏi mở giúp đối tác giao tiếp giãi bày chính mình và đó chính là mục đích của hội thoại. Bạn biết rằng đưa ra những phản hồi về cử chỉ và lời đáp sẽ giúp giữ “quả bóng ở trong sân”. Hội thoại chính là mô tả những trải nghiệm của bản thân cho người khác, và bạn càng làm cho nó rực rỡ bao nhiêu, bạn càng có khả năng nói “văn hoa” bao nhiêu thì họ

càng có khả năng hình dung và chia sẻ trải nghiệm của bạn bấy nhiêu- do đó càng làm cho mối quan hệ và tình thân mà bạn đang tạo dựng thêm gắn bó.

Bạn đã học được một điều lý thú là mọi người bạn gặp hoặc quen biết mang đến cho bạn một bí ẩn về giác quan. Liệu họ thuộc tuýp người thích giao tiếp bằng bước sóng Thị giác, Thính giác hay Trực giác? Bạn đã bắt đầu khám phá những bí ẩn trong nhận thức của họ về thế giới xung quanh họ.

Trên thực tế, ngay cả nếu bạn đã bắt đầu áp dụng những bí kíp của quyển sách này và chưa biết làm thế nào thì bạn vẫn đang đi đúng đường. Bạn sẽ bắt đầu trở nên chủ động trong việc tạo ra thay đổi thay vì phản ứng một cách thụ động. Không có sự thu mình ở đây, bạn không thể thất bại được. Nếu bạn quan sát thận trọng những cử chỉ, hành động và ngôn ngữ của mọi người, theo dõi những ánh mắt, đưa ra phản hồi và cách nói chuyện- bạn đang trở nên chủ động và họ không thể không thích bạn được. Điều kiện ở đây là bạn phải có một thái độ thực sự tích cực- thực sự chân thành.

Vậy tôi phải bắt đầu từ đâu?

Hãy để tôi nhắc lại rằng đây không phải là một cái gì mới mẻ lắm, và cũng không phải là một lối sống mới. Không phải là tôi đưa cho bạn một cây đũa thần để bạn đem ra vung ngoài đường và gõ vào đầu những người qua lại để họ thấy mến bạn. Đây là những công cụ và kỹ thuật để bạn có thể xây dựng một quan hệ tốt một cách nhanh chóng.

Chúng ta đã nói đến bốn khía cạnh chủ yếu làm cho người khác mến bạn trong vòng 90 giây: thái độ, sự hoà đồng, hội thoại và giác quan ưu thế. Bạn cải thiện được bất kỳ một trong bốn yếu tố nào trong số này cũng sẽ làm tăng khả năng giao tiếp một cách hữu hiệu. Khi bạn biết cách kết hợp cả bốn yếu tố này trong giao tiếp mặt đối mặt thì hiệu quả sẽ trở nên rất rõ rệt.

Bạn biết rằng mình có khả năng giao thiệp một cách tự nhiên với một số người và ngược lại với một số khác, và ngay từ khi bắt đầu đọc cuốn sách này có thể bạn đã bắt đầu cải thiện được mối quan hệ của mình với mọi người ở nhà và văn phòng. Bạn tiếp cận mọi người với vẻ tự tin và chân thành hơn và cảm thấy thích thú với mỗi kinh nghiệm mới có được. Và bạn cũng nhận ra rằng bạn đã nắm được hầu hết các kỹ năng cần thiết để có thể tạo được mối kết giao tự nhiên với người khác.
Bạn càng sử dụng được nhiều công cụ chúng tôi đã chia sẻ trong cuốn sách này – từ hình ảnh bạn vạch ra với thái độ thực sự tích cực cho đến thái độ chân thành và uy tín bạn truyền đạt trong cách bạn chào, từ sự thông cảm và sẻ chia tạo ra do sự hoà đồng đến khả năng nhận biết giác quan mà đối tượng giao tiếp ưa dùng nhất – bạn càng có khả năng thiết lập mối quan hệ tốt một cách dễ dàng và khiến cho người tiếp xúc với bạn thấy cảm mến bạn chỉ trong vòng chưa đến 90 giây.

Cần phải chú trọng đến bốn khía cạnh này, một thái độ thực sự tích cực thôi không thể tạo ra những tình cảm tốt trong bạn cũng như người khác. Thái độ có sức truyền lan và rất dễ nhận ra, và nó biểu lộ ra ngoài trước cả khi bạn nói hay làm. Thái độ của bạn thể hiện một cách nhất quán trong ngôn ngữ cử chỉ, giọng điệu và những từ ngữ bạn dùng. Bạn sẽ nhận thấy sự tiến bộ ngay lập tức trong kỹ năng giao thiệp của mình ngay khi bạn bắt đầu kiểm soát hành vi của mình. Mặt khác, nếu không được kiểm soát một cách hợp lý, thái độ của bạn - gần như ngay lập tức, có thể gây hại cho bạn. Thái độ có thể ủng hộ hoặc chống lại bạn.

Tiếp đến không còn nghi ngờ gì chính là sức mạnh của sự hoà đồng. Như bạn đã thấy, sự hoà đồng là một phần trong bản chất tự nhiên của chúng ta, và đó cũng chính là cái mà chúng ta vẫn làm một cách vô thức với những người chúng ta yêu mến. Khi bạn gặp một ai đó và bạn muốn thiết lập một mối thân tình nhanh chóng, hãy lập tức hoà đồng với họ. Mới đầu có vẻ hơi là lạ, trừ trường hợp bạn đã làm các bài tập trong nhóm về Hoà đồng trước đây (xem trang 73), trong trường hợp đó bạn sẽ lại phân vân là tại sao trước đây không có chúng mà bạn vẫn sống bình thường được. Chỉ cần hai đến ba ngày là có thể

thông thạo, thậm chí là trên cả thông thạo về mảng này. Suy cho cùng, bạn vẫn làm điều đó theo cách này hay cách khác suốt trong quãng đời của mình với những người thân thuộc.

Khi kĩ năng hội thoại của bạn đã được cải thiện và bạn khuyến khích người khác nói nhiều hơn, bạn sẽ có nhiều thời gian để để ý giác quan ưu thế của người khác. Hãy để cho việc đó đến thật nhẹ nhàng. Bạn có nhớ những quyển sách *ánh mắt ma thuật* từ những năm 90 hay không? Có lẽ bạn sẽ nhìn chằm chằm vào những bức tranh kỳ quoặc đó và từ từ, dần dần mắt của bạn sẽ lấy lại trọng tâm và bạn sẽ nhìn thấy một bức tranh không gian ba chiều. Việc khám phá ra giác quan ưu thế của ai đó cũng gần giống như vậy. Bạn nhìn và tìm kiếm, rồi bạn trở nên khó chịu và bỗng nhiên bạn chú ý vào con người và trông họ bắt đầu khác dần khi bạn thiết lập mối quan hệ hữu hảo sâu sắc và thanh tao ở cấp độ tiềm thức- khi thực sự đã đạt được sự thống nhất. Sự phát lộ và khám phá ra giác quan ưu thế của ai đó sẽ tiếp tục sau 90 giây và nó là phương tiện để bạn chu du sâu hơn vào mối quan hệ với đối tác giao tiếp mới- nguồn tài nguyên mới lớn nhất của bạn.

Giả sử bây giờ bạn đang ở một hội thảo và bạn vừa gặp Sylvie Clairoux, lãnh đạo phòng mà bạn đang muốn hợp tác cùng. Buổi gặp gỡ khá suôn sẻ, ấm cúng, chân thành và trên cơ sở tôn trọng lẫn nhau; Thái độ thực sự tích cực và sự cởi mở của bạn tạo được ấn tượng tốt. Mặc dù có đến 7 người trong cuộc họp bạn có thể hoà đồng được những cử động của thân thể cô ấy mà không phải nhìn chăm chăm vào cô ta. Cô ta bắt gặp được điều ấy và lúc hai người nhìn nhau, cô mỉm cười lịch sự với bạn, và bạn nhận thấy. Thế là xong. Bạn đã luyện tập hàng ngày và đã dễ dàng nhận ra từ cách ăn mặc, giọng nói, cách dùng từ, ánh mắt, và giọng điệu rằng cô ấy thuộc loại ưa Thính giác. Khi bạn nói, bạn cố gắng hoà cùng âm giọng và sử dụng những từ gợi thanh, ("Nghe thật là tuyệt vời!) .. "Tất cả mọi người trong nhóm đã cho biết quan điểm của mình") Làm sao mà người lạ đó có thể không ưa bạn khi bạn nhìn, nói, và có cử chỉ giống như họ cho được? Trong lúc giải lao, bạn đã kéo được cô ra phía mình.

"Tôi muốn được nghe kỹ hơn về bản đề xuất," bạn bắt đầu.

"Chúng ta đã gặp nhau bao giờ chưa nhỉ?" cô Clairoux hỏi.

"Tôi nghĩ là cô ấy thích bạn đấy!"., một tiếng nói trong đầu bạn khẽ vang lên.

Giả sử ta thân nhau

Khi viết quyển sách này, tôi đặt mình vào vị trí của quý vị độc giả. Tôi coi mình cần quý vị, và quý vị cũng cần tôi. Hơn thế nữa, tôi cho rằng mình đúng. Điều đó giúp cho tôi có tự tin để tiếp tục viết. Chúng ta cần lẫn nhau, đó là nền móng thực tế cho quan hệ hữu hảo. Và chúng ta đã gặp nhau ở đây.

Chúng ta có thể chế ngự sức mạnh tưởng tượng để đưa ra những giả định hữu ích. Chúng ta tiếp nhận rất nhiều thông tin từ năm giác quan nên chúng ta không thể xử lý chúng một cách tỉnh táo. Thay vào đó chúng bị rơi vào ba loại. Mảng thông tin lớn nhất bạn không lưu tâm đến, đây là mảng lớn nhất. Ví dụ, bạn không để ý đến chân trái của mình cho đến khi ai đó nói với bạn, và có lẽ là bạn cũng không biết móng tay của mình mọc dài ra thế nào. Mảng thông tin thứ hai bạn làm sai lệch đi; bạn gieo vào trí tưởng tượng của mình và tự hình dung một kỳ nghỉ sắp đến, tưởng tượng rằng có vấn đề gì với thiết bị phát hiện khói trong nhà, đại loại thế. Và mảng thông tin thứ ba được trữ dưới cái mục "khái quát hoá", hay giả định. Khi bạn nhìn thấy một cái chảo rán, bạn hình dung ra khối kim loại lớn trong bếp nhà hàng xóm có tay cầm và một cái bánh kếp đang xèo xèo trong đó là một cái chảo rán; bạn không phải mất công tìm lại xem nó là cái gì. Não bộ của bạn sẽ đưa ra giả định khái quát. Nói chung giả định rất có lợi cho việc tiếp thu kiến thức, nhưng chúng có thể khiên bạn thiên vị, không công bằng, hạn hẹp và có ý nghĩ kỳ quoặc nguy hiểm. Nếu trí tưởng tượng của bạn bị bóp méo, làm bạn sợ hãi xa lánh mọi người, cái cần truy cứu chính là hiểu biết của bạn, nó đã làm cho trí tưởng tượng đưa bạn vào những giả định đen tối tiêu cực về người khác dựa trên kinh nghiệm trước đây của mình. Trong trường hợp đó, trí tưởng tượng của bạn đang điều khiển màn trình diễn và điểm số cho trí tưởng tượng là 1, còn bạn là không.

Hãy biết cách kiểm soát trí tưởng tượng của bạn. Hãy coi đó như một phương tiện giải trí và sử dụng nó để thêm vào giả định Thực sự Tích cực. Dưới đây là một số ý tưởng cho bạn. Sau khi đọc xong, hãy nhắm mắt lại và hình dung trông chúng như thế nào, có âm thanh ra sao và có cảm giác thế nào.

Giả sử có một mối quan hệ thân tình và tin cậy giữa bạn và những người xung quanh.
Giả sử/ tin tưởng rằng bạn thích họ và họ cũng sẽ thích bạn.
Gải sử rằng những việc bạn đang làm với người khác, giao tiếp, hoà đồng cùng mọi người sẽ phát huy tác dụng.
Giả sử rằng người khác sẽ mang lại cho bạn lợi ích từ sự hồ nghi và bạn sẽ làm tương tự như vậy cho mọi người.
Giả sử rằng những điều bạn vừa học từ cuốn sách này sẽ có tác dụng với bạn bởi vì nó đã phát huy tác dụng với hàng ngàn người khác.
Giả sử rằng bạn đang tạo ra một sự khác biệt trong cuộc sống của những cá nhân bạn tiếp xúc hàng ngày.
Giả sử rằng đây là thay đổi theo hướng tốt hơn không chỉ trong cuộc sống của họ mà còn trong cả cộng đồng của bạn nói chung.
Giả sử rằng một cộng đồng trong đó mọi người có quan hệ với nhau là nơi chúng ta khuyến khích nâng đỡ phát huy lẫn nhau.

Những người có quan hệ giao tiếp thì sống lâu hơn, dễ hợp tác cảm thấy an toàn và khoẻ mạnh. Những người có quan hệ giao tiếp nhanh tiến bộ. Cùng với nhau chúng ta tiến và lùi, cùng bơi hoặc cùng chìm, cùng cười và cùng khóc. Và với tất cả những gì đã nói và làm như trên, chính con người giúp chúng ta vượt qua cho những thời khắc khó khăn nhất và làm cho những thời khắc tốt lành như ngọt ngào hơn.

Chuyện cổ tích thời hiện đại

Gần đây tôi có đi nói chuyện với sinh viên của các trường trung học. Rất nhiều em đang tìm việc làm bán thời gian hoặc việc làm thêm trong hè, và các em cần phải rèn luyện kĩ năng giao tiếp và kĩ năng tìm việc. Tôi sẽ không bao giờ quên một em học sinh đã buồn bã ngắt lời tôi.

> "Này bác ơi cháu đã đi dự rất nhiều cuộc phỏng vấn tìm việc nhưng họ chẳng chịu nhận cháu cả. Cháu đã thử tại một cửa hàng thực phẩm, một hiệu thuốc, một văn phòng", cậu thổ lộ.

Những học sinh ngồi xung quanh cậu bé bắt đầu cười khẩy. Lí do có vẻ khá rõ ràng. Cậu học sinh đang mặc một chiếc quần quân phục rách te tua và một cái áo sơmi với chữ "Rancid" loang lổ ngang ngực áo (tên của một ban nhạc Rock hay đập phá). Tai trái của cậu xỏ ba lỗ và ở mũi cậu cũng đeo khuyên. Càng rõ hơn nữa, cậu còn chưng diện một chiếc mũ xanh sáng cao 15 cm trên cái đầu gần như cạo trọc.

"Cậu muốn gì", tôi hỏi

"Một công việc. Thế bác nghĩ có thể là gì nữa?"

"Thế cậu đã nghĩ xem mình phải hay đổi như thế nào để có được một công việc chưa?"

Cậu ta nhìn chằm chằm vào tôi, hai tay khoanh chặt trước ngực. "Thay đổi cái gì cơ?"

"Vẻ ngoài của cậu chẳng hạn?" Tôi hỏi và hơi nhoài người về phía trước.

"Không đời nào bác ạ!" Cậu la lên "Nếu họ không thích vẻ ngoài của cháu thì rõ là phân biệt đối xử!"

"ồ. Tôi hiểu ý của cậu"(Anh ta thuộc tuýp người Thị Giác). "Nhưng chúng ta đều biết thế giới có nguyên tắc của nó. Vậy cậu muốn gì? Công việc hay kiểu tóc?".

Một sự yên lặng kéo dài. Cuối cùng cậu buông tay ra và đưa mắt nhìn lên. “Công việc, cháu cho là thế” Cậu ta làu bàu. Một số sinh viên khác cười độ lượng rồi thì cậu cũng bắt đầu cười và rồi tất cả chúng tôi cùng cười. Vậy đó.

Vài nét về tác giả

Nicholas Boothman, một cựu phóng viên ảnh quảng cáo và thời trang có uy tín trên thế giới đã nhận ra rằng công việc với những khách hàng như là AT&T và Revlon phụ thuộc vào việc thiết lập một quan hệ tốt với các đối tác. Ông quyết định phải tìm hiểu kĩ càng hơn về cách mọi người giao tiếp với nhau và đã gác máy ảnh sang một bên và lấy một tấm bằng hành nghề cao cấp về lập trình ngôn ngữ thần kinh (NLP). Nay ông cùng chia sẻ những phát hiện của mình trên ba mảng: diễn thuyết, tổ chức hội thảo và cung cấp cho độc giả của mình những công cụ giao tiếp rất cụ thể. Ngoài những lúc đi du lịch trên khắp thế giới, ông sống ở Canada với vợ là Weendy và năm đứa con. Website của ông là: www.nicholasboothman.com

Nicholas Boothman nguyên là phóng viên nhiếp ảnh quảng cáo và thời trang cho các hãng như AT&T, Coca-cola, Bell, Vogue, GM và REVLON. Công việc của ông phụ thuộc vào việc thiết lập những mối quan hệ với các đối tác. Với chứng chỉ hành nghề lập trình ngôn ngữ thần kinh, ông đã đi thuyết giảng và tổ chức hội thảo trên khắp Bắc Mỹ và Châu Âu. Boothman sống ở ngoại ô Tôrôntô, Canada.